

Toegankelijkheid voor mensen met een beperking

Versienummer	Datum	Omschrijving
1.0	05.10.2023	Eerste publicatie
2.0	03.07.2024	Tweede publicatie

De CASH-punten zijn geldautomaten die geïnstalleerd worden over het gehele land, op plekken waar burgers regelmatig sowieso langskomen. Deze CASH-punten zijn te vinden:

- doorheen de muur :



- op publiek domein:



- in specifieke CASH-winkels met een eigen toegangsdeur:



De toegankelijkheid van onze CASH-punten wordt opgedeeld volgens een groen, oranje of rood logo.

Volledig toegankelijk zijn op elke locatie is niet altijd mogelijk, omdat we bijvoorbeeld geconfronteerd worden met een straat in helling of omdat we het gebouw te zwaar zouden moeten aanpassen zoals een verlaging van de totale vloeroppervlakte, een kelder die de mogelijkheden belemmert, enz.

Onze doelstelling is om zoveel mogelijk « groene » locaties te bouwen, om op deze manier een volledige toegankelijkheid te garanderen op minstens 75% van onze locaties tegen 01/01/2026.

We hebben onderstaande categorisering dan ook opgemaakt om de gebruikers zo goed mogelijk te informeren en om hen toe te laten zich voor te bereiden op een bezoek.

Hoe we tot de keuze komen voor onze CASH-punten en wat de voorwaarden zijn, wordt hieronder opgesomd.

1. Locatiekeuze

Een evenwichtig netwerk houdt rekening met de woon- en werkomgeving, de plekken waar men cash gebruikt (commerciële kernen, horeca, ...) en mobiliteitsknooppunten (openbaar vervoer, per auto, te voet, met de fiets, ...).

Wij wensen dus daar aanwezig te zijn waar mensen in hun dagelijkse verplaatsingen sowieso langskomen.

We proberen ook aanwezig te zijn in zoveel mogelijk verschillende soorten plekken: zowel in dorpskernen als in grote shoppingcentra, in drukbezochte winkelstraten en in kalmere kernen. In grote steden beogen we een optimale mix tussen voetgangerszones en plekken die wél per auto bereikbaar zijn.

Voor deze laatste proberen we maximaal plaatsen te vinden met parkingmogelijkheid vlakbij (van langere of kortere duur). Daarvoor overleggen we ook vaak met lokale overheden.

2. Toegankelijkheid voor mensen met rolstoel of rollator of met een andere motorische beperking – vanuit architecturaal oogpunt

In onze communicatie gebruiken we pictogrammen om onze gebruikers te informeren over de toegankelijkheid van onze CASH-punten.

De criteria die we gebruiken om de toegankelijkheid te beoordelen, werden vastgelegd in samenwerking met Inter.

De pictogrammen zijn als volgt te begrijpen:

- **Groen:** toegankelijk voor rolstoelgebruikers: er zijn geen opstapjes en de deur is voldoende breed: volledig autonoom toegankelijk voor mensen in een rolstoel.
- **Oranje:** gedeeltelijk toegankelijk voor rolstoelgebruikers: er is mogelijk een beperkte opstap, te beperkte draaicirkel, het hellingspercentage ligt net boven de limiet of de deur is net niet breed genoeg: minder toegankelijk voor rolstoelgebruikers, mogelijk hulp van een derde nodig.
- **Rood:** Niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers: er is een grote opstap, er zijn enkele trappen aanwezig bij de ingang of de deur is niet breed genoeg. We vragen de personen in kwestie om zich naar een ander CASH-punt te begeven. De dichtstbijzijnde CASH-punten kunnen eveneens met deze locator opgezocht worden en u vindt er meteen ook informatie over de toegankelijkheid van alle locaties

CASH-punten in de gevel of in een kiosk

De automaat wordt op een bepaalde hoogte ten opzichte van de stoep geïnstalleerd zodat klavier en kaartlezer toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor kleinere personen of vanuit een rolstoel.

Op die manier kunnen we stellen dat onze cashkiosken en cashmuren in 99% van de gevallen toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Dit cijfer kan helaas om architecturale redenen niet op 100% geplaatst worden.

Bij binnenlocaties (bijvoorbeeld shoppingcentra) geven we de voorkeur aan locaties vlakbij herkenningspunten of toegangsdeuren. Indien we op een andere verdieping zitten dan het gelijkvloers, is er een lift aanwezig.

CASH-punten in een « CASH-winkel »

In de « CASH-winkels » (binnenlocaties volledig ingericht voor geldautomaten die doorgaans ook de functie geld storten aanbieden), wordt de automaat ook geplaatst op een hoogte die toegankelijkheid van klavier en kaartlezer voor iedereen beoogt, ook voor kleinere personen of vanuit een rolstoel. Toch kan het zijn dat de locatie als “rood” (niet toegankelijk) of « oranje » (gedeeltelijk toegankelijk) wordt gecatalogeerd: dan betreft dit de toegang tot de ruimte zelf (deur of drempel).

Bij de selectie van een gebouw proberen we, indien mogelijk in die straat/buurt, een winkelpand te vinden dat toegankelijk is voor mensen met een beperkte mobiliteit. Vaak zijn hiervoor werken nodig en indien die binnen de mogelijkheden van ons als huurder liggen, voeren we die uit.

Daarnaast wordt rekening gehouden met de draaicirkel van gebruikers met een rolstoel of een rollator binnen in de klantzone. Er worden geen extra obstakels gebouwd in de ruimte. Indien nodig, wordt de deur voorzien van een deurpomp, te bedienen met een aangeduide knop.

3. Onze geldautomaten (toegankelijkheid en schermen)

Onze automaten zelf werden in een labo-opstelling grondig getest door een gebruikersgroep samengesteld door Inter en CaWab. Op die manier hebben we de toestellen aan een kritische revisie onderworpen wat betreft de schermen, de taal en de verschillende onderdelen van de toestellen.

De betrokken doelgroepen bestonden uit:

- Personen met visuele beperking: zowel slechtzienden als blinden
- Personen met een fysieke en motorische beperking
- Personen met verstandelijke beperking
- Ouderen
- Anderstaligen
- Analfabeten en/of digitaal ongeletterden

Hieruit kwamen een reeks bevindingen. Van de 30 suggesties tot verbeteringen, hebben we er 11 uitgevoerd en bestuderen we er 10 tot uitvoering. In bijlage vinden jullie het detail hiervan.

Op die manier komen we voor 2/3 aan de bevindingen tegemoet.

Bij de aankoop van nieuwe toestellen zullen we in de toekomst rekening houden met de aanbevelingen van Inter en CaWaB alsook met de normen uit de « European Accessibility Act ».

De overblijvende maatregelen kunnen op vandaag niet toegepast worden om technische of regelgevende redenen. We blijven aandachtig voor de ontwikkelingen op de markt van de geldautomaten en zullen blijven ons inzetten om de toegankelijkheid van onze CASH-punten zoveel mogelijk te verbeteren, binnen de mogelijkheden.

De keuze voor geldautomaten wordt bepaald door het huidige aanbod bij de bestaande leveranciers. De mogelijkheid om met de knieën onder het tactiele scherm te rijden, bestaat op heden niet op de markt. De enige mogelijke oplossing is om het toestel zijdelings vanuit een rolstoel te benaderen. We beseffen dat niet alle gebruikers dit kunnen. Bij de aankoop van nieuwe toestellen zullen we bekijken, in samenwerking met de eerdergenoemde organisaties, of de leveranciers van geldtoestellen ook een alternatief toestel kunnen voorstellen dat een comfortabel gebruik kan bieden en met respect voor de veiligheidsregels.

Last but not least: alle CASH-punten zijn toegankelijk voor slechtzienden voor geldafname en wijziging van code.

Het volstaat om je eigen hoofdtelefoon mee te brengen, deze in te klikken in het toestel en het toestel doet de rest: zodra de hoofdtelefoon wordt herkend, begint een stembegeleiding. Op dat moment gaat het scherm zelf geen teksten tonen, als veiligheidsmaatregel. De gebruiker kan de stappen in de stembegeleiding volgen om de verrichting uit te voeren. Zodra de hoofdtelefoon wordt ontkoppeld, gaat het toestel terug naar haar beginstand.

Er worden braille-stickers aangebracht op de belangrijke plekken van het toestel, om slechtziende en blinde gebruikers gemakkelijk de verschillende onderdelen te laten vinden (kaartlezer, geldgleuf, ...)



Annex: De 11 verbeteringen gesuggereerd door INTER en CAWAB, die we Uitgevoerd hebben

De controle door de verenigingen gebeurde op 4 hoofdstukken.

1. Externe communicatie

- Beschrijving welke maatregelen we invoeren om onze automaten toegankelijk te bouwen

2. Schermen en software

- Aanpassing voor mensen met kleurenblindheid
- Aanpassing van contrasten op de toetsen
- Vermijden van verloopkleuren
- Aanpassen van de grootte van de letters op de schermen
- Woordgebruik aligneren
- Verduidelijken van de iconen
- Evalueren hoe lang de wachttijd is voor de “time out” (niet te lang, niet te kort)
- Het “ben je er nog” scherm verduidelijken
- Verduidelijken van het woordgebruik

3. Stembegeleiding voor mensen met een visuele beperking

- Meer functies toevoegen (saldo raadplegen)

4. Hardware

- Nog niet van toepassing

Annex: De 10 verbeteringen gesuggereerd door INTER en CAWAB, die we zullen uitvoeren

De controle door de verenigingen gebeurde op 4 hoofdstukken.

1. Externe communicatie

- Hoe kunnen we de locator op www.cash.be toegankelijk(er) maken voor spraaktechnologie

2. Schermen en software

- Alles uitgevoerd

3. Stembegeleiding voor mensen met een visuele beperking

- Braille stickers aanbrengen
- Mogelijkheid uitleg over te slaan
- Volume controle uitleggen
- Eenvoudigere en kortere copywriting
- Iets meer gidsen in toetsen en co
- Beschrijving van het pin-klavier
- Beschrijven van een noodprocedure, om een verrichting in alle veiligheid te kunnen onderbreken
- Meer functies toevoegen (keuze biljetten)

4. Hardware

- Andere privacy filter (2 richting in plaats van 4richting om een goede zichtbaarheid van lager af te garanderen (kleinere personen en mensen vanuit rolstoel))