



© EDF Mediatheek | Cédric Martigny

Onthaal en integratie van personen met een handicap

Praktische gids

KLIMAATNEUTRAAL GEDRUKT
certificaat nr.: 715-53520-0112-1366
www.artoos.be



Deze brochure is gedrukt op gecertificeerd FSC papier (papier afkomstig van duurzaam beheerde bossen). De CO₂ die tijdens de fabricatie werd uitgestoot, wordt gecompenseerd via de aankoop van uitstootrechten in de windmolenparken van Kafeate (Nieuw-Caledonië). Deze parken compenseren elk jaar het equivalent van 40.000 ton CO₂ en bieden naast werkgelegenheid aan 50 inwoners ook de mogelijkheid om een duurzame toekomst uit te bouwen op het eiland.

Waarom deze gids?



“In de loop van het leven kan iedereen voor een lange of minder lange periode met een handicap worden geconfronteerd, behoefte hebben aan solidariteit en zich gesteund voelen.”

Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus

Een gehandicapte persoon is een volwaardig burger en collega. Niemand die dat betwist. Nochtans reageren we, uit onwetendheid, verwarring, ongerustheid, angst niet altijd op een natuurlijke, juiste en aangepaste wijze op een persoon met een handicap.

Deze gids is door EDF Luminus opgesteld om je meer op je gemak te voelen met personen met een handicap, om **een beter inzicht te krijgen in hun problemen en om hun gedragingen en verwachtingen beter te begrijpen**. Of het nu om klanten, collega's of kennissen gaat.

Je komt te weten welke houding je moet aannemen, van het aanspreken van de persoon, rekening houdend met de aard van zijn handicap, tot wat je concreet best doet... of niet doet... als je ECHT nuttig wilt maken.

Dit boekje is gebaseerd op een document dat EDF in Frankrijk heeft uitgebracht. Het is nagelezen door werknemers van EDF Luminus op wie dit onderwerp echt van toepassing is. Wij hopen dus dat het je zal helpen om een beter inzicht te krijgen in de problemen die personen met een handicap kunnen ondervinden wanneer hun handicap wordt “ontkend” door schaamte of onervarenheid.

Wij hebben ervoor gekozen om de belangrijkste vormen van handicaps te behandelen, ook de geestelijke handicap, ook al vermindert de ontwikkeling van de onderaanneming, vooral bij ondernemingen voor aangepast werk, de mogelijkheid dat je rechtstreeks met deze personen in contact zal komen.

Deze gids is echter verre van exhaustief. De gevolgen van soms onzichtbare aandoeningen zoals fybromyalgie of chronische vermoeidheid worden er bijvoorbeeld niet in behandeld. Wat je eruit moet onthouden is dat combinaties van handicaps mogelijk zijn en dat hun intensiteit kan variëren. Elke situatie en iedere persoon moeten dus specifiek worden bekeken.

Deelnemen aan het actieve leven is een recht, maar past ook in het financiële belang van het bedrijf. Een bedrijf dat werkt aan de integratie van een persoon met een handicap stelt niet alleen een daad van solidariteit:

- **gehandicapte personen beschikken over dezelfde professionele vaardigheden als andere werknemers;**
- de handicap is slechts een kenmerk als een ander; Relatief gezien kan het feit dat men kinderen heeft, afgelegen woont, jonger dan 25 of ouder dan 55 jaar is ... ook als een probleem worden beschouwd door een werkgever die niet geneigd is om te kiezen voor diversiteit;
- de integratie van een gehandicapte werknemer stelt de interne organisatie van het bedrijf in een ander licht;
- de aanwezigheid van een gehandicapte persoon maakt collega's bewust, bevordert de teamgeest en wederzijdse hulp; ze kan een bron voor interne motivatie zijn; het vermogen van de persoon om zijn problemen te overwinnen kan een stimulans voor iedereen vormen.

In een getuigenis dat onlangs op vacature.com is verschenen, betreunde een werknemer met een handicap dat hij 80% van de inspanningen moest leveren om iemand anders zich op zijn gemak te laten voelen tegenover zijn handicap. Dit terwijl twee valide personen zich tevreden kunnen stellen met elk 50% van de af te leggen weg.

Moge deze gids je helpen om jouw weg gemakkelijker af te leggen ...

Vergeet niet dat het oneindig veel aangener is om hulp te bieden dan om hulp nodig te hebben.

Pascale-Marie Barriquand

Senior Advisor, Corporate Social Responsibility & Handicap Correspondent

Wist je dat ...

15 tot **20%** van de bevolking in zijn activiteiten beperkt is door gezondheidsproblemen, ziekte of een handicap.

Bijna 20% van de gehandicapte personen gehandicapt is sinds zijn geboorte. Met andere woorden, 80% van de gehandicapte personen krijgen hun handicap pas later.

80% van de handicaps niet zichtbaar is.

96% van de bedrijven die een persoon met een handicap hebben aangeworven, tevreden zijn over die persoon.

In België vandaag 600.000 personen een erkende handicap hebben (bron: FOD Economie).

In België 42% van de als gehandicapt erkende personen een beroepsactiviteit uitoefent (Europees gemiddelde: 49%).

Kwestie van woordenschat...

Een persoon wordt niet beperkt tot zijn handicap, wat die ook moge zijn. Daarom is het ook niet verstandig om te spreken van een gehandicapte. Het is beter om te spreken over een gehandicapte persoon, zoals wij verkiezen te doen in deze gids.

Het zou nog juist zijn om te spreken over een persoon "met een handicap", omdat deze uitdrukking weergeeft dat het om een situatie gaat die tijdelijk of evolutief kan zijn, die ieder van ons kan doormaken... en die door iedereen anders wordt beleefd.

1. Gehandicapte personen en hun handicap

Verder kijken dan het uiterlijk

Er zijn haast evenveel gehandicapte personen als handicaps. Het is moeilijk, vooral voor een niet-specialist, om af te gaan op het uiterlijk van de persoon alleen:

- Een handicap kan zichtbaar zijn, maar door de persoon zeer goed worden "gecompenseerd".
- Een handicap kan onzichtbaar, maar wel degelijk reëel zijn (doofheid, slechthoortheid, epilepsie, incontinentie, vermoeidheid als gevolg van een evoluerende invaliderende ziekte, ...).
- Een handicap kan een andere verbergen: wat men ziet is niet noodzakelijk het meest hinderlijke voor de gehandicapte persoon.
- Er bestaat geen enkel verband tussen, enerzijds, de verschijning van de persoon, zijn fysieke capaciteiten of zijn spraakvermogens en, anderzijds, zijn intellectuele vaardigheden.
- Een goed ontworpen omgeving helpt om de gevolgen van de handicap te beperken. Of maakt het zelfs mogelijk om volledig zelfstandig te functioneren. Maar een handicap wordt ook gemeten naargelang de taken die moeten worden uitgevoerd en de functie van de persoon. Voor een violist betekent het verlies van een pink een grotere handicap dan voor een bibliothecaris ...

Meer nog dan de diversiteit van de handicaps is het onthalen van een gehandicapte persoon in een bedrijf het gevolg van een zowel menselijke als professionele houding. Ze zijn immers allemaal gevoelig voor details die voor valide personen onbetekenend kunnen lijken.

De juiste houding: enkele basistips

- **Richt je rechtstreeks tot de gehandicapte persoon**, zelfs al wordt hij begeleid. Wees zo natuurlijk en spontaan mogelijk, zonder medelijden te tonen.
- **Let erop om geen beschermende houding aan te nemen of infantiliserende toon aan te slaan.** Doe gewoon, ga met de gehandicapte persoon om zoals met de andere medewerkers, maar doe niet alsof de handicap niet bestaat.
- **Biedt hem systematisch je hulp aan.** Als hij wil, kan hij er te gelegener tijd gebruik van maken. De gehandicapte persoon kent zijn eigen behoeften en persoonlijke beperkingen het best.
- **Wees beschikbaar en luister naar hem als hij hierom vraagt.** Aarzel niet om hem zijn vraag te laten herformuleren als je ze niet begrijpt. Dat is vaak beter dan doen alsof je hem hebt begrepen.
- **Concentreer je vooral op wat de gehandicapte persoon kan doen** in plaats van op wat hij niet (meer) kan doen.

Heb je vaak moeilijkheden om de juiste houding tegenover een gehandicapte persoon aan te nemen? Denk dan bij jezelf dat je niet de enige bent. De meeste mensen zijn zo. **Onthoud dit zeer eenvoudige principe: wees jezelf, blij natuurlijk.** Problemen en schaamte worden vaak veroorzaakt door angst voor het onbekende en taboes.



2. Personen met een motorische handicap onthalen en integreren

Een persoon met een motorische handicap is een persoon die problemen heeft met zijn motoriek. Deze problemen kunnen leiden tot een gedeeltelijke of volledige aantasting van de motoriek, het grijpvermogen en soms tot communicatiemoelijkheden.

Iemand met spraakproblemen is echter niet noodzakelijk verstandelijk gehandicapt. Sommige motorische aandoeningen van cerebrale oorsprong leiden tot problemen om zich te uiten en om zijn handelingen te controleren, zonder dat de verstandelijke vermogens worden aangetast.

Personen in een rolstoel kunnen zich verplaatsen voor zover ze geen obstakels tegenkomen (geen trappen, aanwezigheid van een lift, vlot verkeer, brede deuren, ...). Wees maar niet bang dat ze je omverrijden, het zijn vaak zeer goede bestuurders.

De juiste houding

- **Spreek de gehandicapte persoon rechtstreeks en gewoon aan** en vraag hem of hij hulp nodig heeft en hoe je hem kunt helpen. Respecteer zijn aanwijzingen. Een gehandicapte persoon is niet noodzakelijk hulpbehoevend.
- Voor lange gesprekken moet je ervoor zorgen dat je op dezelfde hoogte bevindt als de persoon in een rolstoel.
- Leun niet op de rolstoel en raak hem niet onnodig aan. De stoel behoort tot de intieme ruimte van de persoon.
- Om nodeloze verplaatsingen te vermijden en om de persoon niet te vermoeien, moet het kantoor zodanig worden ingericht dat hij in enkele bewegingen toegang heeft tot zijn computer, de fax, de telefoon, het kopieertoestel, de kasten...
- Indien nodig moet, in samenwerking met de gehandicapte persoon, het werklokaal worden heringericht (meubilair, voorwerpen binnen handbereik, ...) waarbij rekening wordt gehouden met de rolstoel en alles wat hem helpt in zijn mobiliteit.
- **Maak de gangen vrij** zodat de verschillende ruimten vlotter toegankelijk zijn.
- Wanneer een persoon in een rolstoel zijn stoel verlaat om naar het toilet te gaan, op een bureaustoel te gaan zitten of iets anders, mag de stoel niet buiten zijn bereik worden geplaatst.
- **Pas je houding aan het soort prothese van de gehandicapte persoon aan.**



© EDF Mediatheek | Philippe Eranian

Persoon in een niet-elektrische rolstoel

- Duw de stoel niet voort als de persoon zichzelf wil verplaatsen, maar houd de deur open voor hem, help hem op hellingen (door hem bergop te duwen en bergaf tegen te houden).
- **Help de persoon, maar beslis niet voor hem.**
- Verken het traject en zoek en verwijder obstakels in de buurt.
- **Ga niet te snel.** De persoon heeft er behoefte aan om zijn autonomie te bevestigen. Dit kan hem meer tijd kosten. Wees zeer voorzichtig bij "draaideuren", in deursassen, of bij toegangscontroles die een gevaar kunnen inhouden voor personen met een beperkte mobiliteit.
- Opgepast voor hellingen van meer dan 5% of voor natte hellingen: ze houden een risico op uitglijden in, ook voor de begeleider.
- Om trappen te nemen, mag je de stoel niet optillen aan de armleuningen of voetsteunen. Ze zijn afneembaar en je zou ze kunnen lostrekken. Neem de stoel bij het chassis. Volg de aanwijzingen van de gehandicapte persoon, hij kent zijn materiaal.
- Neem een hoogteverschil nooit schuin, een zijdelings hellende rolstoel kan de persoon in de stoel en diens begeleider uit evenwicht brengen. Neem een obstakel steeds frontaal.
- Neem obstakels frontaal met de kleine wielen vooraan omhoog. Het evenwichtspedaal bevindt zich achteraan de stoel.

- **Let op** dat er niets in de spaken van de achterwielen terecht komt: sjaal, invalide hand...

Persoon die zich verplaatst met krukken of een looprek

- Neem de persoon niet bij de hand, hij heeft die nodig om te steunen op de kruk.
- Leg steeds de kruk binnen handbereik als hij neerzit.
- Houd deuren voor hem open, haal hinderlijke obstakels weg.
- Stel voor om zijn spullen te dragen. Vermijd dat je hem omduwt, neem hem bij de arm aan de kant die hij aangeeft.

Persoon die zich verplaatst in een elektrische rolstoel

- Een dergelijke stoel wordt bediend met een joystick. De draaicirkel moet groot genoeg zijn en vrij van obstakels ter hoogte van de voetsteunen.
- Verplaats eventuele obstakels die op zijn weg zouden kunnen komen.



3. Blinden en slechtzienenden onthalen en integreren

Personen met visuele beperkingen hebben verschillende handicapniveaus en -types. Naargelang de leeftijd waarop de handicap zich heeft gemanifesteerd en ieders aanpassingsvermogen, verschilt de manier om zich de omgeving voor te stellen en om zich erin te verplaatsen of om ze te betreden sterk van persoon tot persoon.



Braille

Slechts een minderheid van de blinden heeft braille geleerd, namelijk zij die blind zijn vanaf de geboorte. Hoewel de signaletiek in de metro of in liften in braille staat, is het dus goed om een blinde te helpen.

De visuele beperking kan betrekking hebben op verschillende criteria van gezichtsscherpte, waarvan de belangrijkste het ontwaren van bewegingen, de lichtsterkte, kleuren en vormen zijn.

De visuele beperking van bepaalde personen kan worden verholpen met optische hulp. Anderen kunnen zich, ondanks een bril, slechts verplaatsen met behulp van een derde – die hen begeleidt of aan wie ze de weg hebben gevraagd.

Slechtzienenden zien slecht, maar zien. Ze moeten vaak personen of voorwerpen van dichtbij bekijken. Ze kunnen een vergrootglas of een tekst in groot letterformaat, een goede verlichting die niet verblindt nodig hebben en zullen meer hinder ondervinden van tegenlicht dan iemand anders.

Een persoon met een visuele beperking begeleiden

- **Stel hem eerst voor om hem te helpen:** "Wilt u dat ik u help?", of, als hij een witte stok heeft: "Mag ik u mijn arm aanbieden?"
- **Bied vervolgens je arm aan met je elleboog naar de persoon** die, als hij gewoon is te worden geholpen, de achterkant van je elleboog zal vastnemen om te worden geholpen.
- **Je kunt ook zijn voorarm vastnemen:** de blinde persoon voelt deze beweging en volgt automatisch.
- **Geef uitleg bij de plaatsen waar je voorbij komt** en benoem eventuele obstakels.
- **Neem nooit de stok van een blinde persoon vast, duw een blinde persoon nooit voor je uit, zelfs als je zijn arm vasthoudt:** hij zou een sterk gevoel van onveiligheid ervaren.
- **Hulp aanbieden betekent niet dat je je moet opdringen.** Als je aanbod wordt geweigerd, mag je niet kwaad worden. Sommige personen met een visuele beperking blijven liever zelfstandig dan dat ze hulp krijgen.



Aankomen en afscheid nemen

- Stel je voor aan de persoon met de visuele beperking wanneer je tegenover hem staat en verwittig hem wanneer je weggaat. Het omgevingslawaai maakt het immers soms moeilijk om te weten of zijn gesprekspartner nog aanwezig is.
- Verwittig hem als je hem de hand wil schudden.

Tijdens een vergadering

- Geef tijdens een vergadering de naam van de gesprekspartner tot wie je je richt.
- Als aan de persoon met een visuele beperking documenten worden overhandigd die niet beschikbaar zijn in een aangepast formaat (elektronisch, groot lettertype, braille, ...), moet je de persoon met een visuele beperking voorstellen om ze voor te lezen of ze samen te vatten.
- Zorg ervoor dat, als de medewerker slechtziend is, de karakters genoeg worden uitvergroot of vraag of het beter is om de documenten vooraf in Word-formaat op te sturen.



© EDF Mediatheek | Cédric Martigny

Andere praktische tips

Als je door een deur gaat of een nauwe doorgang of een trap neemt,

moet je de slechtziende persoon steeds voorafgaan. Leg je arm in zijn rug, zodat de persoon met de visuele beperking na je komt. Op een trap moet je de blinde persoon steeds verwittigen voor de eerste en de laatste trede, nadat je hem hebt gemeld of de trap naar boven of naar beneden loopt en waar de leuning staat (links of rechts).

Vermijd obstakels in de hoogte

zoals uitstekende panelen of brandblussers (die niet kunnen worden opgemerkt met een stok).

Een stoel aanbieden

Gouden regel: bied een stoel aan maar laat de blinde persoon de vrijheid om er al dan niet gebruik van te maken, zonder aan te dringen. Om hem te helpen zitten, moet je de volgende techniek hanteren: leg de hand van de blinde persoon op de rug van de stoel. Hij zal onmiddellijk weten hoe de stoel staat en zonder problemen plaatsnemen. Of leg zijn hand op de arMLEuning van de stoel en zeg: "de stoel staat rechts van u".

Situeer voorwerpen en meubilair

Situeer voorwerpen en meubilair. Vermijd vage woorden als daar of verder, maar pas verder je woordenschat niet aan. Zeg nooit "daar staat een stoel" of "daar staat een tafel" terwijl je met de vinger de richting aanwijst. Deze aanwijzingen hebben voor een blinde geen enkele waarde. Je moet zeggen: "er staat een stoel voor u", "er staat een tafel achter u". Gebruik woorden als "links", "rechts", wees precies. Verplaats geen voorwerpen of meubels zonder verwittiging, de persoon met een visuele beperking moet elk voorwerp kunnen terugvinden en zich in de ruimte kunnen situeren.

Een glas water aanbieden

Een glas water aanbieden. Wanneer je een glas water aanbiedt, zeg je: "uw glas staat links voor u". Je kunt het voorwerp in kwestie ook een lichte duw geven zodat de blinde persoon het geluid kan herkennen. Als je hem het glas in de hand geeft, mag je niet vergeten te zeggen waar hij het mag neerzetten: "er staat een laag tafeltje links van uw stoel".

Zorg ervoor dat hij zijn spullen niet moet zoeken

Laat de blinde persoon zijn spullen zelf neerzetten. Als je helpt, moet je hem zeggen: "uw jas hangt aan de eerste kapstok, vlakbij de deur". Zet zijn stok dichterbij als hij niet weet waar hij hem heeft gezet.

De woordenschat

In een gesprek met een blinde durven heel wat mensen woorden als zien, kijken, zie je wat ik wil zeggen, televisie, bioscoop, kleur, blind of blindheid niet te gebruiken. Dat is een vergissing: blinde mensen maken vaak zelf grapjes over hun handicap.

Blindengeleidehond en witte stok.

Een persoon met een visuele beperking die zich verplaatst met een witte stok kan slechtziend zijn (tunnelvisie of wazig zicht). Zijn stok is dan zijn gids en hulpmiddel om zich te beschermen tegen gevaren. Als een blinde of slechtziende persoon zich voorstelt met een hond, moet je weten dat hij de hond leidt, en niet omgekeerd. de geleidehond waarschuwt enkel maar bij voorwerpen op de grond en in de lucht. Speel niet met de hond, hij werkt namelijk en je zou hem kunnen afleiden.

Op het toilet

Ben je een beetje beschaamd? Denk dan dat de persoon met de visuele beperking nog beschaamder is. Als je van hetzelfde geslacht bent, ga je met de persoon het lokaal in. Anders roep je een collega. Leg hem uit hoe de lokalen eruitzien, hoe proper ze zijn en welke sanitaire voorzieningen voorhanden zijn (lavabo, zeep, handdoek...).



4. Doven en slechthorenden onthalen en integreren

Niet alle dove mensen hebben dezelfde vaardigheden om de gesproken taal te leren en ze hebben niet altijd een uitspraak die representatief is voor hun graad van doofheid (doof, halfdoof, doof geworden).

Doofheid is een onzichtbare handicap, mensen die horen kunnen de neiging hebben dit te vergeten, vooral wanneer de dove persoon goed spreekt. Bovendien is de taal niet altijd op het niveau van verstaanbaarheid.

Om goed te begrijpen wat dat betekent, niet horen, is de beste manier nadenken over wat horen betekent - hierdoor kan men beter begrijpen wat een dove persoon niet kan. Horen is:

- heel veel boodschappen ontvangen;
- de weg kunnen vragen en het antwoord begrijpen;
- beschikken over een fenomenale radar die je voortdurend informeert over de buitenwereld (weten wanneer water kookt, op de hoogte zijn van het gevaar van een snel naderende vrachtwagen voordat je hem ziet).

Hulp door de techniek van het liplezen (aflezen van woorden op de lippen van de gesprekspartner) is beperkt en verschilt sterk van persoon tot persoon. Het corrigerende effect van een bril kan dus niet worden vergeleken met het versterkende effect van hoorprothesen. **Liplezen kan het gehoor aanvullen, maar niet vervangen:**

- sommige lipbewegingen blijven onduidelijk, vandaar een slechte interpretatie (lipbewegingen voor sommige letters, zoals "V" en "F" of "B" en "P", zijn identiek);
- in het dagelijks leven neemt een dove persoon gemiddeld tussen 35 en 50% van de informatie op via liplezen.



Tips om een goede communicatie te bevorderen

- Geen enkele specifieke maatregel kan een auditieve handicap daadwerkelijk compenseren – dit rechtvaardigt de toegenomen inspanningen om voortdurend een goede houding aan te nemen.
- Trek de aandacht van de dove persoon wanneer je het woord tot hem richt (raak zijn arm aan, bijvoorbeeld).
- Ga recht tegenover de dove persoon zitten wanneer je met hem praat. Het is belangrijk dat hij je gezicht ziet. Stop niets in je mond, houd je hand niet voor je mond, draai je hoofd niet wanneer je met hem praat. Zorg ervoor dat je niet in het tegenlicht zit.
- Let erop dat je natuurlijk praat en dat je niet overdreven articuleert, dit zou nadelig kunnen zijn voor de kwaliteit van de communicatie.
- Spreek op een matig tempo, gebruik eenvoudige woorden en vermijd Engelstalige begrippen.
- Roep niet. Als de persoon doof is, hoort hij je niet en dit verhindert dat de boodschap wordt begrepen. Bovendien krijgt je gezicht een agressieve uitdrukking als je roept.
- Richt je telkens tot één persoon tijdens een groeps gesprek en leg uit wat er wordt gezegd, zodat de persoon zich betrokken voelt en opgenomen in het gesprek.

- Als de dove persoon je niet heeft begrepen, moet je je idee uitleggen met andere woorden.
- Aarzel niet om de dove persoon of slechthorende persoon te vragen wat je kunt doen om de communicatie vlotter te doen verlopen.
- Zorg ervoor dat de informatie goed begrepen is in beide richtingen (soms zegt een dove persoon "ja" of stemt hij in, terwijl hij niet de hele boodschap heeft begrepen).
- Stimuleer een open werkomgeving (het zicht is belangrijk: bureau naar de collega's gericht).
- Vermijd luidruchtige achtergronden wanneer je met een slechthorende communiceert; ze worden versterkt door een hoorprothese.
- Aarzel niet om indien nodig schriftelijke ondersteuning te gebruiken: vergeet niet dat mime, gebarentaal, lichaamstaal ook communicatiemiddelen zijn.
- Tracht het beste communicatiemiddel te vinden: schrijven, gebaren, liplezen, gebarentaal...
- Gebruik e-mail, chat en sms om informatie aan dove personen te bezorgen.
- Blijf rustig en geduldig.
- Wanneer je met een groep personen (opleiding, informatie...) moet communiceren, moet je de hulp van een gebarentolk of van een tolk in liplezen zonder geluid invoeren.



Source: Sundfirnobil

5. Personen met een verstandelijke beperking onthalen en integreren

Een persoon met een verstandelijke beperking valt meestal op door een beperkt begrips-, beslissings- en geheugenvermogen. Deze beperking kan zich uiten in een traag begrip, een zwakke controle van het gevoelsleven en problemen om zich te situeren in tijd en ruimte.

De graad van zelfstandigheid kan groter of kleiner zijn. Het aanpassingsvermogen is steeds kleiner: een persoon met een verstandelijke beperking moet zich, op zijn tempo, aanpassen aan een nieuwe omgeving die hij ontdekt.

Deze kenmerken, die verschillen van persoon tot persoon, hebben belangrijke functionele en sociale gevolgen.

Zo kan de persoon problemen hebben om:

- samen te vatten;
- logische gevolgen te trekken;
- zijn aandacht op iets te richten;
- het relatieve belang in te schatten van informatie die ter beschikking wordt gesteld;
- het begrip tijdsverloop te beoordelen;
- zich te oriënteren;
- de waarde van geld te kennen;
- zijn energie (opnieuw) aan te wenden;
- kennis te hebben van:
 - zijn onmiddellijke of uitgebreide omgeving;
 - de stilzwijgende conventies voor de uitwisseling van informatie tussen twee personen;
 - de gebruiksaanwijzing van beschikbare toestellen, apparaten en automaten;
 - de communicatie- en woordenschatregels.

De beperking kenmerkt zich ook door een grote emotionele gevoeligheid:

- aangezien het cognitieve mechanisme beperkt is, functioneert de persoon emotioneler en reageert hij rekening houdend met wat hij voelt, door ons humeur op te vangen zonder te kunnen begrijpen wat er zich in de werkelijkheid voordoet;
- personen met een verstandelijke beperking zoeken vaak gevoelsmatig contact op.

Geestelijk gehandicapte personen beschikken niet over minder lichamelijke capaciteiten. Er moet dus vooral een inspanning worden geleverd op het vlak van de toegankelijkheid van informatie.

In alle documenten, ongeacht hun aard, moet er rekening mee worden gehouden dat de gehandicapte persoon moeite heeft met lezen en/of schrijven, ook al heeft hij de basiskennis onder de knie:

- **woorden** (moeite om bestaande logo's te ontcijferen),
- **cijfers** (moeilijkheden met rekenen en logisch redeneren),
- **het uur** (vooral in de digitale vorm).

De juiste houding

- **Lachen!** De gelaatsuitdrukking is belangrijk.
- Onthaal de persoon zoals iedere andere collega en geef hem een volwaardige plaats. Ga met hem om als een gelijke, hierdoor wordt het contact gemakkelijker. Ontwijk hem niet.
- Hanteer eenvoudig taalgebruik, maar neem geen beschermende houding aan of sla geen infantiliserende toon aan.
- Gebruik korte zinnen en vermijd ingewikkelde vragen (dubbele betekenis, meervoudige vragen...).
- Wees zeker dat hij je goed begrijpt. Herhaal indien nodig met andere woorden en vraag hem om de vraag op zijn manier te herformuleren. Mensen met een verstandelijke beperking hebben de neiging om gemakkelijk "ja" te zeggen, om hun gesprekspartner te volgen, gewoon omdat ze spontaan goed willen doen of een plezier willen doen.

- Als de persoon moeilijkheden heeft om mondeling verstrekte informatie te onthouden, moet je hem voorstellen om ze op te schrijven. Als hij moeilijkheden heeft met schrijven, moet je het in zijn plaats opschrijven (als hij kan lezen). Gebruik visuele ondersteuning. Bied ook beeldrijke geheugensteun-
tjes aan (aanwijzingen, fasen om een taak uit te voeren...).
- Vraag de persoon of hij hulp nodig heeft alvorens hem te helpen.
- Houd rekening met de persoon en met zijn handicap. Niet iedereen met een verstandelijke beperking ondervindt dezelfde moeilijkheden.
- Aarzel niet om eenvoudige en steeds terugkerende taken te geven; ze worden doorgaans goed uitgevoerd door personen met een verstandelijke beperking.
- Leg uit wat de bedoeling van de taak is.
- Neem de tijd om de taak uit te leggen en ervoor te zorgen dat hij duidelijk begrepen is. Aarzel niet om het hem voor te doen om concreet te blijven of om aan de persoon te vragen om de eerste maal te taak in jouw bijzijn uit te voeren.
- Indien nodig moet je de taak opsplitsen in eenvoudige stappen.
- Neem je tijd, wees niet ongeduldig. Blijf rustig als je dezelfde informatie verschillende keren moet herhalen.
- Moedig de medewerker aan.
- Betrek de persoon, zoals iedere andere medewerker, bij de beslissingen over het team.

Nuttige adressen

www.vdab.be

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

www.awiph.be

Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (Waals agentschap voor de integratie van gehandicapte personen)

www.phare-irisnet.be

Personne Handicapée Autonomie Recherchée (de voormalige "Service bruxellois francophone des personnes handicapées", nu Phare).

www.dpb.be

Dienststelle für Personen mit Behinderung (DPB) (bureau voor personen met een handicap)

www.wheelit.be

De eerste Belgische aanwervingswebsite voor personen met een handicap.

Belangrijkste toegankelijkheidspictogrammen



Faciliteiten voor personen met beperkte mobiliteit die zich alleen verplaatsen (aangepaste voorzieningen aanwezig)



Faciliteiten voor personen met beperkte mobiliteit die zich met begeleiding verplaatsen



Faciliteiten voor personen met beperkte mobiliteit die zich met behulp van krukken verplaatsen



Faciliteiten voor blinden of slechtzienden



Faciliteiten voor doven en slechthorenden (aangepaste voorzieningen aanwezig, zoals magnetische inductiebanden)