



ZO VOEL IK ME WELKOM

PRAKTISCHE TIPS VOOR ALS JE IEMAND
TEGENKOMT DIE EEN BEPERKING HEEFT

De meeste handicaps of beperkingen zijn niet zichtbaar aan de buitenkant. Dat zorgt nog weleens voor misverstanden. In dit document vind je praktische tips voor als je iemand tegenkomt met een beperking.

ZOE VOEL IK ME WELKOM

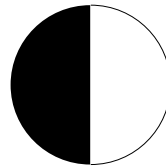
Colofon

Deze brochure is een product van de Werkgroep Toegankelijk Groningen (WTG). De WTG is een netwerk van betrokken burgers die zelf allemaal met een handicap/beperking leven. Het document is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente Groningen.

Tekst/concept: ©2022 Marlieke de Jonge

De tekst is aangepast door Onbeperkt Amersfoort en Disability Studies Nederland in het kader van het project Beter Bediend. Dit project wordt mede mogelijk gemaakt door ZonMw en Power by Peers.

Grafisch ontwerp/redactie versie 2024: Ineke Buijs - www.taalkamertje.nl



ZO VOEL IK ME WELKOM

PRAKTISCHE TIPS VOOR ALS JE IEMAND
TEGENKOMT DIE EEN BEPERKING HEEFT



1 Inleiding

Hoe mensen/kinderen met een kleine gebruiksaanwijzing zich welkom kunnen voelen in hun gemeente

Eerstehands tips van mensen met een handicap/beperking

De meeste handicaps of beperkingen zijn niet zichtbaar aan de buitenkant. Wat je ziet, zijn bijna altijd de hulpmiddelen (taststok, rolstoel, krukken, rollator, hulphond...), niet de mens en het verhaal erachter. Dat zorgt nog wel eens voor misverstanden, net als stereotypen. Als je niets weet van de persoon die op wielen, met 'ander' gedrag of een niks aan-de-handhouding binnenkomt, moet je je vooroordelen even opzij zetten en veel vragen.

Als 'buitengewone burgers' houden we ons bezig met het toegankelijk maken van de 'mainstream-maatschappij,' waar mensen met een handicap/beperking natuurlijk gewoon bij horen. We willen graag misverstanden voorkomen. En zorgen dat mensen beter weten hoe ze kunnen omgaan met iemand met een beperking. We hebben daarom een paar tips. We hebben ze geordend in onze 'bloedgroepen'. Die bloedgroepen zijn maar een manier om wat duidelijkheid te scheppen, niet om mensen naadloos in onder te brengen.

Tips

- Laat iemand niet aanmodderen bij binnenkomst, maar leg actief contact. Als hij/zij fysiek ergens moeite mee heeft of zich niet lijkt te kunnen oriënteren: stap erop af, zeg wie je bent en vraag wat je kunt betekenen.
- Spreek iemand rechtstreeks aan en niet via de eventuele begeleider.
- Vragen is verreweg de slimste manier om contact te leggen.
- Vraag wat iemand wil of denkt. En let op: NIVEA = Niet Invullen Voor Een Ander!
- Betuttel iemand nooit.
- Wees creatief in communicatiestrategieën.
- Als je merkt dat je woorden niet overkomen, probeer eenvoudiger taalgebruik.
- Ben je al bekend met de Sunflower Keycord? Mensen met een niet-zichtbare beperking zoals autisme, Alzheimer, dementie, PTSS en post-ovid kunnen daarmee laten zien dat ze misschien wat extra steun of hulp nodig hebben.

Meer informatie of vragen?

- www.onbeperktamersfoort.nl
- www.iederin.nl
- www.hdsunflower.com/nl/voor-jou
- www.mkbtoegankelijk.nl
- www.mkbtoegankelijk.nl/gastvrijheid/gastvrijheidsbooster

2 Mobiliteit/Begrensdde energie

Wat betekent een fysieke handicap?

Niet alle mensen met een lichamelijke beperking maken gebruik van een rolstoel, rollator of scootmobiel. Er zijn meer 'smaken' chronische aandoeningen die mensen het leven lastig maken. Denk bijvoorbeeld aan de vele varianten van reuma, COPD, multiple sclerose (MS), lever-, maag-, en darmziekten, nierziekten, allergieën en andere slopende ziekten. Vaak kunnen mensen met deze aandoeningen minder goed bewegen. En niet alleen dat; leven met een fysieke handicap kost veel tijd en energie. Om van A naar B te komen, heb je bij wijze van spreken een half reisbureau nodig. 'Even ergens heen' is er niet meer bij. Een fysieke handicap dwingt iemand vaak tot keuzes waar iemand zonder beperking niet over hoeft na te denken.

Wat merkt een buitenstaander?

Hulpmiddelen zijn meestal zichtbaar, maar ze zeggen niets over de mens die ze gebruikt. Iemand in een rolstoel kan misschien best een klein stukje lopen. Reageer dus niet verbaasd als diegene zomaar opstaat. Je kunt ook iemand tegenkomen zónder hulpmiddel die juist loopt te struikelen of zo buiten adem raakt van het lopen dat hij/zij moet gaan zitten. En dan zijn er nog mensen met bijvoorbeeld beperkte energie. Zij zijn heel erg (snel) moe en kunnen daardoor minder. Zij hebben geen hulpmiddel, maar hebben wel degelijk een beperking. Hetzelfde geldt voor mensen met allergieën of hersenletsel. Je ziet het niet, maar er is wel iets.

Tips

- Zorg voor een brede toegang, liefst drempelvrij of met een schuine oprit.
- Zorg dat mensen zich door de locatie kunnen bewegen. Denk aan makkelijk te openen deuren en niet te zware deurdrangers.
- Zorg voor vrije draaicirkels van 1,5 meter.
- Is er een ruim toilet? Verbeter die dan eventueel door een aantal kleine aanpassingen, zoals beugels aan weerszijden van het toilet, een lagere wasbak en een ruime(re) toegang.
- Vraag standaard of er iets is waar je rekening mee kunt houden. Dat schept gelegenheid voor de persoon om aan te geven wat nodig is.
- Spreek mensen in een rolstoel zelf aan en praat niet 'gemakshalve' met een eventuele begeleider.
- Iemand in een rolstoel kan het fijn vinden als je op ooghoogte met hem of haar communiceert. Dat is niet altijd zo. Vraag dus gewoon even wat de rolstoeler zelf prettig vindt.
- Niet iedereen vindt ongevraagde aanrakingen fijn. Die goedbedoelde aai over de bol, of dat klopje op de schouder, kan heel onprettig aanvoelen als je die alleen uit een soort medelijden geeft.
- Ontferm je niet ongevraagd over mensen en hun hulpmiddelen. Vraag altijd eerst of je kan helpen en daarna waarmee. Iedereen houdt graag zelf de regie.

Meer informatie of vragen?

- www.iederin.nl, telefoon: 030 - 720 00 00

3 Geheugenverlies

Wat betekent geheugenverlies?

Geheugenverlies kan verschillende oorzaken hebben. Soms is de oorzaak niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Iemand met geheugenverlies heeft dan hersenschade door bijvoorbeeld een ongeluk. Vaak is er sprake van een vorm van dementie.

De klachten die die bij geheugenverlies horen, zijn voor iedereen verschillend. Mensen met dementie hebben bijvoorbeeld vooral last van hun korte-termijngeheugen en raken nog wel eens de weg kwijt. Mensen die een hersenbloeding hebben gehad, hebben vaak woordvindproblemen. Ze willen dan iets zeggen, maar komen niet uit hun woorden.

Geheugenverlies is voor degenen die het hebben en hun naasten vaak lastig te accepteren. Ze kunnen zich ervoor schamen en proberen het te ontkennen. De snelle samenleving draagt daar soms ook wel aan bij.

Wat merkt een buitenstaander?

Zeker van beginnend geheugenverlies is aan de buitenkant niet veel te merken. Vaak worden mensen onzeker en daardoor iets trager. Ze weten in een winkel of restaurant niet meer goed wat de bedoeling is. Of ze raken de weg kwijt op straat en komen verward over. Dat kan irritatie geven als je niet weet wat er aan de hand is.

Tips

- Pas je tempo aan en neem de tijd.
- Ongeduld en harde woorden helpen niet. Integendeel, ze maken iemand nog onzekerder
- Besef dat je niets weet van de ander; laat elk oordeel los.
- Stel mensen op hun gemak. Leg eerst eens contact met een praatje.
- Gebruik geen kinderachtige taal, maak geen vernederende opmerkingen.
- Stel één vraag tegelijk.
- Als iemand de weg kwijt is, help diegene dan zoeken naar herkenningspunten.

Meer informatie of vragen?

- Stichting Alzheimer Nederland, www.alzheimer-nederland.nl, telefoon: 033 30 325 02
- www.hersenletsel.nl



4 Psychische beperking

De term 'psychische beperking' is nog niet zo ingeburgerd. Meestal gaat het over medische termen zoals schizofrenie, psychosegevoeligheid, een stoornis of aandoening, autisme... Wij gebruiken liever woorden die aangeven wat de handicap/beperking betekent voor iemands dagelijks (samen)leven.

Medische 'tovertaal' veroorzaakt vaak angst en vooroordelen. Dat is niet nodig als je weet wat iemand met een psychische beperking ervaart. Zo hebben mensen met blijvende psychische beperkingen bijna allemaal moeite met waarneming, informatieverwerking en sociaal contact. Ze beleven de wereld anders en geven de werkelijkheid een andere betekenis. Dat veroorzaakt gemakkelijk misverstanden en onbegrip over en weer.

Onze samenleving is vaak complex en hectisch. Mensen met een psychische beperking hebben daar vaak meer last van dan anderen.

Wat merkt een buitenstaander?

Een psychische beperking is meestal niet zichtbaar aan de buitenkant. Soms komen mensen wat vreemd over of praten ze hardop. Meestal ontstaan er pas misverstanden en irritaties als er wat meer contact is. Hoeveel last iemand heeft van zijn/haar 'anders-zijn' kan sterk verschillen per situatie en in de tijd.

Tips

- Neem mensen zoals ze zijn en oordeel niet. Een beetje warrig verhaal of iemand met bijzonder gedrag, hoe belangrijk is dat eigenlijk? Je hoeft elkaar niet precies te begrijpen om toch prettig contact te hebben.
- Vermijd ziektebeelden en ander jargon. Het maakt een gesprek onnodig ingewikkeld en je lijkt iemand als patiënt te zien. Gebruikt iemand zelf zo'n begrip? Vraag dan wat het voor hem of haar betekent en waar je rekening mee kunt houden.
- Begrijp dat iemand emoties anders anders kan uiten dan jij verwacht. Wie boos doet, is bijvoorbeeld vaak eigenlijk bang. Heb je er last van? Zeg wat je voelt en hoe je het graag anders zou willen.
- Geef uitleg als je merkt dat de ander je niet kan volgen. Vraag geregeld na of jullie nog op hetzelfde spoor zitten.
- Stuur aan op concrete onderwerpen en vragen.
- Geef mensen de tijd om na te denken en met een reactie te komen. De informatieverwerking gaat niet bij iedereen even snel.
- Neem sowieso de tijd. Heb je die niet? Zeg het eerlijk en spreek af dat je straks terugkomt, of maak een vervolgspraak.
- Het kan gebeuren dat iemands gedrag echt hinderlijk is voor jou, voor medewerkers of anderen in de buurt. Leg dan concreet uit waar je last van hebt en geef een haalbaar alternatief.
- Let op of iemand de Sunflower Keycord draagt. Daarmee laat hij/zij zien dat er misschien wat extra ondersteuning nodig is.

Meer informatie of vragen?

- issuu.com/lentisggz/docs/ongewoon_een_psychische_handicap
- www.autisme.nl,
- www.hdsunflower.com/nl/voor-jou

5 Verstandelijke beperking

Wat betekent een verstandelijke beperking?

In onze ingewikkelde maatschappij is 'zelfstandig leven' voor veel mensen een hele klus. Als je net wat minder snel bent en het lastig vindt om dingen te begrijpen, sta je op achterstand. Iemand met een verstandelijke beperking heeft een IQ van maximaal 75. Er zijn grote verschillen tussen mensen met zo'n (meestal aangeboren) begrenzing. We maken onderscheid in een lichte, matige, ernstige en diepe verstandelijke beperking. Natuurlijk spelen iemands karakter en de omgeving ook een belangrijke rol.

Soms hebben mensen met een verstandelijke beperking ook een fysieke handicap, waardoor ze bijvoorbeeld slecht zien en/of slecht horen. De kans op frustratie wordt groter. Veel gedragsproblemen hebben daarmee te maken.

Vaak hebben mensen met een verstandelijke beperking hun hele leven hulp nodig van familie en begeleiders en hebben ze een beschermende woonplek. Ze volgen vaak speciaal onderwijs, gebruiken bijzonder vervoer en andere speciale systemen. Daardoor kan hun wereld al snel heel klein worden. Gelukkig lijkt die vanzelfsprekende uitsluiting de laatste jaren te veranderen.

Wat merkt een buitenstaander?

Soms beweegt of praat iemand met een verstandelijke beperking anders. Toch merk je vaak pas halverwege een gesprek dat iemand je niet helemaal begrijpt. Diegene kan ook emotioneel anders reageren dan je verwacht. Misschien vind je iemands gedrag wel raar. Bedenk dan dat dat een oorzaak heeft. Als je alleen met iemand praat, merk je het niet zo, maar lezen, schrijven en rekenen zijn vaak lastig voor mensen met een verstandelijke beperking.

Tips

- Praat tegen de persoon zelf en niet tegen de begeleider. Je weet niet hoe licht of zwaar de beperking is, dus laat je verrassen. Lukt het niet om contact te maken, vraag dan: mag ik even met je vader/zus/vriend praten?
- Gebruik korte zinnen en makkelijke woorden.
- Houd er ook rekening mee dat iemand minder goed 'taal zonder woorden' kan gebruiken. Denk aan gebaren, oogcontact, stemvolume, houding, gezichtsuitdrukking, etc. Hou het simpel en duidelijk.
- Luister aandachtig en neem de tijd.
- Zeg precies wat je bedoelt en wees duidelijk in wat je van de ander verwacht. Geef één opdracht of boodschap tegelijk.
- Controleer af en toe of je gesprekspartner je begrijpt. Laat hem of haar in eigen woorden navertellen.

Meer informatie of vragen?

- www.lfb.nu, telefoon: 030 236 37 61

6 Blind/Slechtziend

Wat betekent het om blind of slechtziend te zijn?

Vaak denken buitenstaanders dat mensen niets zien, als ze blind of slechtziend zijn. Natuurlijk verschilt het van persoon tot persoon en van handicap tot beperking, maar de meeste mensen vormen wel degelijk beeld. Je ziet immers meer met je brein dan met je ogen en je hebt ook nog andere zintuigen. Vooral wie jong begint, kan veel leren.

Het maakt echt uit of je helemaal blind bent of over een van de 1001 varianten van beperkt zicht beschikt. Een visuele handicap levert vooral problemen met oriëntatie op.

Wat merkt een buitenstaander?

Wie geen hulpmiddel bij zich heeft, is niet herkenbaar als slechtziend. Soms wil iemand die op latere leeftijd slecht gaat zien bijvoorbeeld geen rood-witte stok gebruiken. Het is ook best een ding om jezelf zo van een stigma te voorzien. Maar het kan wel zorgen voor grote misverstanden. Dan denk je bijvoorbeeld: zij groet me niet eens, wat een arrogant mens! Terwijl ze je gewoon niet heeft gezien of herkend omdat ze slecht ziet. Mensen die slecht zien, gedragen zich wel eens onhandig. Als je niet weet dat iemand slechtziend is, is er eerder onbegrip.

Tips

- Iedereen heeft zijn eigen verhaal, karakter en leefstijl. Blinden en slechtzienden zijn daarop geen uitzondering. De één vindt het prettig geholpen te worden, de ander gaat het liefst zo zelfstandig mogelijk door het leven. De één wil graag zijn hand op de schouder van de begeleider leggen, de ander geeft liever een arm of volgt op korte afstand. Even vragen dus!
- Zeg je naam als je iemand tegenkomt van wie je weet of vermoedt dat hij/zij slecht ziet. Ga er niet vanuit dat iemand je (stem) wel herkent.
- Vertel wat je doet of van plan bent; een slechtziende is voor 200% afhankelijk van vertrouwen in de omgeving. Zeg het bijvoorbeeld als je even weggaat om koffie te halen. De kans is anders groot dat je gesprekspartner door blijft praten en zich knap ongemakkelijk voelt.
- In onze dagelijkse communicatie hebben we het steeds over 'hier' en 'daar'. Dat komt bij blinden en slechtzienden niet over. Als iemand de weg vraagt, geeft dan een duidelijke routebeschrijving of – nog beter – loop een stukje mee.
- Leg bij een restaurant of in het ziekenhuis uit waar het drinken en eten staat. Vertel in een winkel als je met iemand meeloopt waar je loopt. Geef de producten aan en vertel de prijs.
- Hoe verleidelijk ook, je mag een geleidehond niet aaien of afleiden. Als de hond is aangelijnd, is hij aan het werk en moet hij alleen bezig zijn met zijn eigenaar.
- Probeer niet krampachtig 'kwetsende' woorden zoals 'kijken' of 'zien' te vermijden. Het wordt geen spontaan gesprek en mensen met een visuele handicap gebruiken die woorden zelf ook gewoon. Misschien is de betekenis voor hen veranderd, maar dat hindert de communicatie niet.

Meer informatie of vragen?

- www.oogvereniging.nl, telefoon: 030 299 28 78
- email: ooglijn@oogvereniging.nl, telefoon: 030 294 54 44

7 Doof/Slechthorend

Wat betekent het om doof of slechthorend te zijn?

Er is een groot verschil tussen doof geboren worden en op latere leeftijd je gehoor geheel of gedeeltelijk verliezen. En daarbij zijn er ook nog veel variaties in slechthorendheid. Wie doof is, maakt vaak gebruik van de Nederlandse Gebarentaal. Of ze zetten een gebarentolk in.

Voor doofgeboren mensen is het Nederlands meestal de tweede taal. Soms lukt het doven om te leren spreken. Om ook echt verstaan te worden, is veel aandacht en geduld nodig van de horende én van de dove persoon. Hetzelfde geldt voor liplezen, al heeft dit meestal niet de voorkeur van doven.

Wie slecht hoort, kan gebruikmaken van hulpmiddelen zoals een gehoorapparaat of een ringleiding. En er zijn nog veel meer slimme uitvindingen om de handicap enigszins mee te compenseren.

Omgevingsfactoren zijn belangrijk. Een lawaaierige setting kan bijvoorbeeld erg lastig zijn. Slechthorend zijn, vraagt bij contact en communicatie om continu extra aandacht. Hoe meer 'ruis' er is, hoe meer energie dat kost.

Wat merkt een buitenstaander?

Je kunt aan mensen niet zien of ze doof of slechthorend zijn. Als je als niet-gebarende persoon een groep dove mensen in de Nederlandse Gebarentaal met elkaar ziet communiceren, ziet dat er interessant uit en je begrijpt er niets van. Dat iemand je niet (goed) kan horen, merk je meestal pas als je echt met diegene gaat praten.

Tips

- Maak oogcontact, zodat je elkaar kunt volgen. Probeer woorden duidelijk uit te spreken. Extra hard praten of heel dichtbij gaan staan, heeft geen zin als iemand doof is.
- Spreek rustig, duidelijk en van dichtbij.
- Schakel achtergrondgeluiden uit als je weet dat iemand slechthorend is. Bij doven maakt dat niet uit.
- Wees creatief met beweging, gebaren en mimiek. Ook wijzen kan helpen.
- Gebruik alternatieve communicatiemiddelen zoals schrijven of typen op de telefoon of tablet.
- Let op de verlichting. Bij tegenlicht en in het donker kan iemand niet liplezen of gebaren en mimiek volgen.
- Zet ter plekke een tolk Nederlandse Gebarentaal in of schakel er een in via beeldbellen (teletolk).
- Kijk bij getolkte gesprekken de persoon zelf aan (en niet de tolk). Zo betrek je hem/haar bij het gesprek.

Meer informatie of vragen?

- Dovenschap (doven, gebarentaalgebruikers), www.dovenschap.nl
- Stichting Hoormij•NVVS www.stichtinghoormij.nl (zoek op flyer communicatie-tips)

Informatie over tolken

- Wie doof is, heeft recht op tolk-uren. Een tolk zorgt dat het gesprek tussen dove en horende mensen goed verloopt door gebarentaal om te zetten in spreektaal en andersom.
- Er zijn gebarentolken en schrijftolken. Een schrijftolk zet gesproken woorden om in tekst. Tolken kun je bijna in elke situatie inzetten: op het werk, bij bezoek aan een dokter, maar ook bij een etentje of een vergadering. -> www.tolkcontact.nl/

8 Digibeet/Laaggeletterd

Wat betekent het om digibeet of laaggeletterd te zijn?

Veel mensen weten niet dat een groot deel van de Nederlandse volwassenen problemen heeft met lezen, schrijven en/of rekenen. Zij kunnen bijvoorbeeld officiële overheidsbrieven of wegwijzers met tekst in de stad of het ziekenhuis niet lezen.

Iemand die digibeet is heeft moeite met het gebruik van digitale technologieën, zoals pinnen, het online bestellen van kaartjes, het opladen van een ov-chipkaart, of het gebruik van DigiD, etc. Ook veel mensen die wél goed kunnen lezen kunnen digibeet zijn. Of ze hebben zelf geen tablet, smartphone of computer. Onderwijs digitaliseert onze samenleving steeds meer. Voor mensen die digibeet zijn, kan dat een groot probleem zijn.

Wat merkt een buitenstaander?

Van de buitenkant kun je niet zien of iemand laaggeletterd of digibeet is. Veel mensen schamen zich ervoor en zullen bepaalde situaties vermijden. Laaggeletterde mensen schamen zich er vaak voor dat ze online iets niet kunnen of begrijpen. Als we het taboe op (digitale) laaggeletterdheid doorbreken, hoeven mensen zich minder te generen en durven ze eerder hulp te vragen.

Tips

- Zorg voor eenvoudige teksten met plaatjes.
- Gebruik in de openbare ruimte zoveel mogelijk symbolen.
- Zorg als organisatie of bedrijf dat je niet alleen digitaal bereikbaar bent, maar ook telefonisch of aan een balie.
- Verkoop toegangskaarten voor het OV, theaters, bioscopen enz. ook aan een balie.
- Het zou fijn zijn als:
 - geschreven tekst in voorlichtingsfilms en -video's ook uitgesproken wordt.
 - mensen die geen pincodes kunnen onthouden ook contant kunnen betalen.
 - er naast zelfscan- of pinkassa's een mogelijkheid is om contant te betalen.
 - mensen die geen chatbot kunnen gebruiken naar een nummer kunnen bellen dat ook echt beantwoord wordt.

Meer informatie

- www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid
- www.netwerkmediawijsheid.nl/bitfile-6-tips-voor-digitale-inclusie-van-laaggeletterden

