

gent:

Ontdek onze tips



Omgaan met mensen met een beperking...
makkelijker dan je denkt!





Gebruik de juiste woorden!

Het is belangrijk dat we iedereen respectvol benaderen en mensen niet reduceren tot hun beperking. Vandaar de termen 'personen, burgers, studenten, kinderen ... met een handicap of beperking'.

Voel je je onwennig als er mensen met een beperking in de buurt zijn? Dat is niet nodig. Gebruik gewoon je gezond verstand, sta open en pas onze tips toe. Zo toon je altijd respect.

Naast algemene tips vind je hier ook specifieke adviezen voor de omgang met dove en slechthorende mensen, mensen met een fysieke beperking, mensen met een visuele handicap en mensen met extra nood aan duidelijkheid of structuur.

Respectvolle houding

1. Luister oprecht en toon interesse.
2. Wees vriendelijk.
3. Ontwijk hen niet.
4. Staar hen niet aan.

Communicatie

5. Communiceer heerlijk helder.
6. Doe niet betuttelend of familiair. Gebruik geen verkleinwoorden.
7. Spreek mensen met een handicap altijd rechtstreeks aan, ook als ze iemand bij zich hebben (tolk, begeleider...)
8. Zonder je af als je persoonlijke vragen wil stellen of een vertrouwelijk gesprek wil voeren.
9. Heb je iets niet goed begrepen? Vraag dan gerust om te herhalen.

Hulp

10. Vraag steeds of ze hulp nodig hebben en hoe je die hulp kan bieden.
Wees niet beledigd als iemand geen hulp wil.

Tijdens de Gentse Feesten (2019) zorgde Mira Miro voor een aanbod voor dove en slechthorende kinderen.





Je bent beter verstaanbaar als mensen je gelaatsuitdrukking zien en je lippen kunnen lezen.

Dove en slechthorende mensen

1. **Trek de aandacht:** Trek bij dove en slechthorende mensen de aandacht. Zoek oogcontact of tik ze licht op de arm of schouder.
2. **Spreek duidelijk:** Praat niet door elkaar en vermijd dialect. Begin pas te praten na oogcontact. Ondersteun het gesprek met lichaamstaal.
3. **Bied structuur:** Gebruik trefwoorden om het onderwerp van het gesprek aan te geven. Spreek traag en in korte, makkelijke zinnen. Gebruik pen en papier. Gebruik synoniemen
4. **Neem je tijd:** Laat ruimte voor vragen en opmerkingen.
5. **Blijf rustig:** Wees geduldig. Ga niet roepen of luider spreken. Herhaal indien nodig.
6. **Omgeving:** Zorg voor voldoende licht, maar vermijd tegenlicht. Vermijd achtergrondgeluiden.

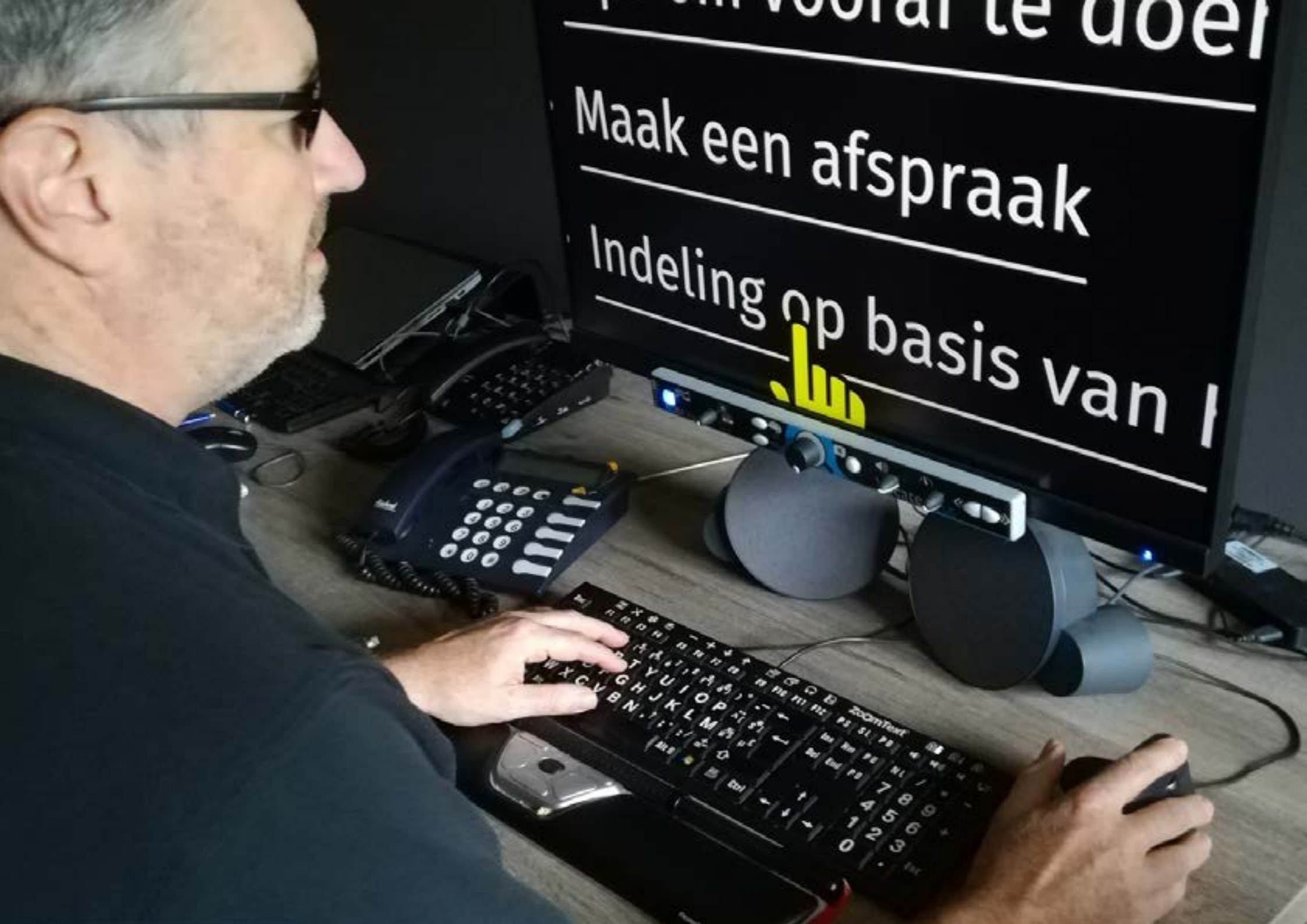




Vraag gerust meer uitleg over
iemand's beperking.

Mensen met een fysieke beperking en mensen die minder mobiel zijn mobiel zijn

1. **Hulp:** Vraag altijd wat je kan doen en of dat oké is voor die persoon. Neem niet ongevraagd alles uit handen.
2. **Communicatie:** Geef een seintje als je een obstakel tegenkomt. Zeg wat je gaat doen. Kom op gelijke hoogte van een rolstoelgebruiker, zo maak je makkelijker oogcontact.
3. **Zitplaats:** Geef mensen die moeilijk kunnen blijven rechtstaan een stoel. Bied op het openbaar vervoer je zitplaats aan.
4. **Route:** Kies routes met een zo glad mogelijke ondergrond.
5. **Snelheid:** Ga niet te snel en rij in het midden van het (voet)pad.
6. **Obstakels:** Trappen, drempels, stoepranden en hellingbanen vormen vaak een probleem. Rij met een rolstoel de treden altijd achterwaarts af. Kantel de stoel hierbij naar achteren.
7. **Ruimte:** Zorg voor voldoende ruimte rond een rolstoel.



...voor te doen

Maak een afspraak

Indeling op basis van I



Kondig altijd aan dat je weggaat.
Niemand spreekt graag tegen de muren.

Mensen met een visuele handicap

1. **Trek de aandacht:** Trek bij mensen met een visuele handicap de aandacht door ze licht op de arm of schouder te tikken.
2. **Stel jezelf voor:** Zeg je naam en je functie. Zo weet je gesprekspartner wat die van jou mag verwachten. Laat iedereen zichzelf voorstellen in een grotere groep.
3. **Begeleiding:** Bied mensen je arm aan, maar duw ze niet vooruit. Ga altijd een halve pas voorop. Stop even bij trappen of treden en zeg of die naar boven of beneden gaan. Leg de hand van mensen die je begeleidt op de leuning. Dit geldt ook voor zitplaatsen, portieren, deuren...
4. **Nette omgeving:** Zorg voor orde om obstakels te vermijden.
5. **Toiletbezoek:** Ga mee in de toiletruimte. Kijk na of alles in orde is en beschrijf de ruimte. Wacht daarna buiten.
6. **Benoem wat niet hoorbaar is:** Zeg wat je doet. Bijvoorbeeld dat je je gesprekspartner een hand wilt geven of dat je hun jas aan de eerste kapstok links hangt.





Onderschat de mogelijkheden van mensen nooit. Ook mensen met extra nood aan duidelijkheid, tijd of structuur denken na.

Mensen met extra nood aan duidelijkheid of structuur

1. **Stel jezelf voor:** Zeg je naam en je functie. Zo weet je gesprekspartner wat die van jou mag verwachten.
2. **Gelijkwaardig:** Je gesprekspartner is gelijkwaardig aan jou.
3. **Wees jezelf:** Wees authentiek en positief. Blijf rustig.
4. **Letterlijk:** Vermijd figuurlijk of dubbelzinnig taalgebruik. Uitdrukkingen en grapjes maken het gesprek moeilijker.
5. **Lichaamstaal:** Ondersteun je woorden met lichaamstaal.
6. **Structuur:** Start het gesprek met een korte opsomming van de thema's die aan bod komen. Maak notities en werk eventueel met pictogrammen.
7. **Tijd:** Geef voldoende tijd om alle informatie te verwerken. Las voldoende pauzes in. Praat op een rustig tempo.
8. **Omgeving:** Zorg voor een prikkelarme en rustige omgeving.



Contact

toegankelijkheid@stad.gent
Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Botermarkt 1, 9000 Gent
09 267 03 00

Realisatie:

- Dienst Lokaal Sociaal Beleid
- Stedelijk advies voor personen met een handicap
- Klankbordgroep (toegankelijkheid)