



Vlaanderen
is toerisme

KLANTVRIENDELIJK ONTHAAL VAN MENSEN MET EEN BEPERKING

TOERISMEVLAANDEREN



EEN GASTVRIJ ONTHAAL VOOR IEDEREEN

“Gewoon normaal doen”, hou je jezelf voor. En toch ben je soms onzeker als je een persoon met een beperking bedient. Alsof al je kennis en ervaring plots zijn weggewist. Begrijpelijk, maar helemaal niet nodig.

In deze brochure geven we je tips en suggesties voor een gastvrij onthaal. Om je drempelvrees weg te nemen en je te inspireren. Om met kleine inspanningen het verschil te maken, en je dienstverlening écht toegankelijk te maken. De tips hebben de absolute waarheid niet in pacht: iedereen zit anders in elkaar. Volg dus ook je buikgevoel. Het belangrijkste in je communicatie is openheid. De rest volgt vanzelf.

Succes!

Toerisme Vlaanderen organiseert op vraag interactieve vormingen
rond klantvriendelijk onthalen van personen met een beperking.
Meer info: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid





ISME TOURISM

DIGGIN

HOE ZORG JE DAT IEDEREEN ZICH WELKOM VOELT?

ENKELE ALGEMENE VUISTREGELS...

- Richt je rechtstreeks tot wie je wilt aanspreken – niet tot de begeleider of tolk.
- Behandel een persoon met een beperking gewoon zoals een ... persoon. Kinderlijk of paternalistisch communiceren? Hoeft heus niet.
- Laat je gast zelf aangeven of en hoe hij of zij hulp wil.
- Wees geduldig. Laat je gast uitspreken en denk niet in zijn plaats.
- Focus je op de mogelijkheden, niet op de beperkingen.
- Praat spontaan – let niet angstvallig op je woorden. Een slechthorende, rolstoelgebruiker of slechthorende is niet allergisch aan woorden als 'kijken', 'lopen' of 'luisteren'.
- Vraag gerust verduidelijking als je iets niet helemaal begrijpt.
- Verbloem de toegankelijkheid van je gebouw niet. Geef eerlijke, correcte en concrete info. Een persoon met een beperking kan dan zelf een realistische inschatting maken.
- Denk bij je nood- en evacuatieplan ook aan mensen met een beperking. Kunnen zij de vluchtwegen bereiken én gebruiken? Geeft het alarm ook een visueel signaal?
- Schrap 'andersvaliden', 'mindervaliden' en 'gehandicapten' uit je woordenschat. Spreek liever over 'mensen met een beperking' of 'mensen met een handicap'.



TIPS VOOR MENSEN MET EEN BEPERKTE MOBILITEIT

Mensen maken door uiteenlopende oorzaken gebruik van een rolstoel of krukken: verlamming, een tijdelijke beperking, een hartaandoening, ... Dankzij hulpmiddelen zoals krukken of een rolstoel verplaatsen ze zich gemakkelijker en sneller.



WAAROP KUN JIJ LETTEN?

- Zorg ervoor dat er stoelen aanwezig zijn.
- Communiceer op ooghoogte.
- Duw een rolstoel in een stabiel, rustig tempo. Moet je er een drempel of trede mee af? Draai de rolstoel dan om.
- Zorg voor een vlakke, stevige ondergrond om valpartijen te voorkomen.
- Hou de vloer zo veel mogelijk droog. Gebruik je matten? Voorkom dan dat ze plooiën of schuiven.
- Hou een brede doorgang vrij naar alle voorwerpen en plaatsen die je gasten willen bereiken.
- Soms is het moeilijk om deuren te openen. Loop dan even mee.
- Plaats voorwerpen zo veel mogelijk binnen handbereik. En help waar nodig. Duw bijvoorbeeld op de liftknop, hang de jas van je gast aan de kapstok of breng de bestelling uit de zelfbediening naar de juiste tafel.
- Begroet ook de begeleider, maar leun daarbij niet over de persoon in de rolstoel.
- Vraag altijd toestemming voor je hulpmiddelen aanraakt (rolstoel, krukken, wandelstok, ...). Zeker als je een rolstoel wilt voortduwen, anders kan de gebruiker zich lelijk pijn doen.
- Merk je dat je gast zijn handen moeilijk kan gebruiken? Bied dan grotere bekercups of mokken aan en doe ze halfvol. Dat is handiger dan volledig gevulde kleine glazen en tassen. Minder kans op morsen.
- Is je infobalie te hoog voor een rolstoelgebruiker? Verlaat de balie dan, stap naar de persoon toe en bied hem of haar je gebruikelijke service aan.
- Wil je met een rolstoel door een mensenmassa? Laat dan iemand vooroplopen.





TIPS VOOR BLINDE EN SLECHTZIENDE MENSEN

Een visuele beperking staat niet synoniem voor volledige blindheid. Sommige mensen zijn kleurenblind, gedeeltelijk blind of lijden aan kokerzicht. In dat laatste geval lees je wel nog vlot de krant, maar is je gezichtsveld zo klein dat je op straat een witte stok nodig hebt. Daarnaast ontwikkelt een visuele beperking zich vaak pas op latere leeftijd. Door de toenemende vergrijzing krijgen meer en meer mensen er last van. En hoe ouder je bent, hoe moeilijker het is om je aan te passen. Hou er verder ook rekening mee dat blindgeboren mensen geen visueel referentiekader hebben.

Personen met een visuele beperking vertrouwen op hun eigen vaardigheden en mogelijkheden om met hun zichtproblemen om te gaan. Maar zaken als oriëntatie en communicatie vormen vaak een uitdaging, want ze zien niet waar ze zijn en krijgen geen ondersteuning door non-verbale communicatie.

WAAROP KUN JE LETTEN?

- Stel jezelf voor met naam en functie.
- Scheid een blindengeleidehond nooit van zijn baasje. En leid de hond niet af: hij is aan het werk.
- Vertel wat je van plan bent of waar je naartoe gaat. Zo kan de blinde of slechtzienende persoon de hond eventueel instructies geven. Vergeet niet dat de hond niet op een roltrap of -baan mag.
- Vertel wat je gaat doen, zeker als je weggaat. Anders praat je gast misschien verder tegen de lucht.

- Wil je de aandacht van een persoon met een visuele beperking? Noem dan zijn of haar naam als je die kent. Anders kun je dichterbij komen en jezelf voorstellen. Raak iemands arm pas aan nadat de persoon heeft gereageerd. Zo laat je hem of haar niet schrikken.
- Zeg “ja”, “inderdaad” of “klopt” in plaats van te knikken, want aan dat laatste heeft een blinde of slechtziende persoon niet veel.
- Vraag of je hulp kunt bieden en hoe. Zo vermijd je dat je je gast betuttelt: veel dingen kan die alleen.
- Bied je een stoel aan? Leg dan de hand van de persoon op de rugleuning zodat die de hoogte en locatie van de stoel kent. Zeg iets als “Hier is een stoel voor jou”.
- Laat je gast zelf aangeven hoe die wil worden begeleid: door jou te volgen, door een hand op je arm of schouder te leggen, of op een andere manier.
- Geef zo concreet mogelijke richtingaanwijzingen: links of rechts, voor of achter de deur, ... zegt meer dan ‘daar’ of ‘wat verder’.
- Verwittig de persoon bij een obstakel, deur of niveauverschil (een op- of afstap, roltrap, ...) en vermeld altijd of een trapje stijgt of daalt.
- Geef je gast een rondleiding in je gebouw, ruimte of kamer. Zo kan die zich beter oriënteren.
- Voorzie goede verlichting, zeker aan de infobalie. Voor slechtziende mensen kan dat cruciaal zijn.
- Beschik je over info in braille (menukaart, brochure, ...)? Bied die dan vrijblijvend aan. Hou er wel rekening mee dat niet iedere persoon met een visuele beperking braille kan lezen. Digitale info of groteletterdruk kan een oplossing zijn, ofwel geef je de belangrijkste info mondeling mee.
- Ook blinde mensen gebruiken ‘zien’ en ‘kijken’ om hun perceptie van de dingen weer te geven. Je hoeft die woorden dus niet te vermijden.
- Geef mensen de tijd.

Wil je meer advies voor een geslaagde ontvangst van mensen met een visuele beperking?
 Neem dan de Eye Key-brochures van Zicht op Cultuur door, op www.zichtopcultuur.be onder ‘Wat doen wij voor u’.

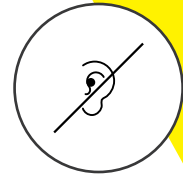


TIPS VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE MENSEN

Voor iemand die doof wordt geboren, is Nederlands (of een andere verbale taal) niet de moedertaal. Gebarentaal is dat wel. De meeste dove mensen kunnen wel Nederlands lezen, maar hebben wat moeite met de grammatica en woordenschat, omdat Nederlands niet de geschreven versie is van gebarentaal.

VERDER GEVEN WE JE DEZE TIPS:

- Wil je iets zeggen of tonen? Trek dan de aandacht door te zwaaien of zacht op de arm of schouder te tikken.
- Blijf in een gesprek oog-contact houden en zit of sta recht tegenover je gast. Zo kan de persoon beter liplezen en kom je respectvoller over.
- Ook als er een tolk bij is, richt je je tot de dove of slechthorende persoon.
- Ondersteun wat je zegt met natuurlijke gebaren en lichaamstaal.
- Spreek langzaam en articuleer duidelijk. Roep niet. Praat niet door elkaar.
- Soms helpt het om enkele kernwoorden te noteren.
- Wil je zeker zijn dat de persoon je goed heeft begrepen? Herhaal dan de essentie van je vraag of verhaal. Herformuleer je uitleg indien nodig, bijvoorbeeld met andere woorden of synoniemen.
- Beperk omgevingslawaaï zo veel mogelijk, want hoorapparaten versterken omgevingsgeluiden.
- Een ringleiding aan je ont-haal kan helpen voor mensen met een hoorapparaat. Die filtert het omgevingsgeluid en versterkt de stem van je baliemedewerker.
- Zorg voor voldoende verlichting en sta niet met je rug naar een lichtbron.







TIPS VOOR MENSEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING

- Lach vriendelijk: je gezichtsuitdrukking is cruciaal.
- Stel je gast op het gemak. En laat weten bij wie hij of zij terecht kan met een vraag of bezorgdheid.
- Praat eenvoudig en vorm korte zinnen, maar niet kinderachtig of betuttelend.
- Stel geen ingewikkelde vragen en maak abstracte info concreet.
- Hangen er pictogrammen of symbolen? Neem dan de tijd om uit te leggen waarvoor ze staan.
- Lezen en schrijven zijn soms moeilijk voor iemand met een verstandelijke beperking. Je kunt daarom info ondersteunen met illustraties, en je gast helpen met formulieren invullen. Doe dat desnoods zelf, maar zeg er dan bij dat je dat ook voor anderen wel eens doet.
- Wees geduldig en gun je gast de tijd om zelf te beslissen. Betrek hem of haar ook bij een overleg.
- Schat de capaciteiten van je gast naar waarde.



TIPS VOOR MENSEN MET AUTISME

Vaak herken je autisme niet meteen. Het gedrag van mensen met autisme kan overkomen als sociaal ongepast. Hoe kun je hen helpen?

- Gebruik concrete taal en zeg exact, on-dubbelzinnig wat je bedoelt.
- Geef aan wat er gaat gebeuren. Zet eventueel een tijdschema op je infobord.
- Stel jezelf voor en stel je gast zo op het gemak. Geef aan bij wie hij of zij terecht kan met een vraag of bezorgdheid.
- Wees geduldig en gun je gast de tijd om zelf te beslissen.



TIPS VOOR MENSEN MET EEN CHRONISCHE ZIEKTE

Een chronische ziekte vraagt een behandeling van meerdere jaren. Denk aan kanker, suikerziekte of epilepsie. Soms verplaatst een patiënt zich in een rolstoel, maar de ziekte is niet altijd zichtbaar. Licht iemand je erover in? Laat je dan leiden door je gezond verstand en de algemene vuistregels die we je meegaven. Bedenk ook dat kleine inspanningen voor deze mensen uitputtend kunnen zijn. En help waar nodig.

VERANTWOORDELIJK UITGEVER

Toerisme Vlaanderen - Peter De Wilde
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

CONTACT

Toerisme Vlaanderen
Grasmarkt 61 - 1000 Brussel
www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid

Wettelijk depot

D/2017/5635/12/1

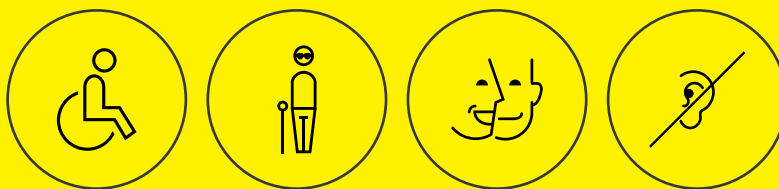
Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijke bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever.

COPYRIGHT BEELDMATERIAAL

Toerisme Vlaanderen, Kris Jacobs,
[iStock/communicatietoerismevlaanderen](https://www.istock.com/communicatietoerismevlaanderen)

MET DANK AAN:

Zicht op Cultuur, Fevlado, Inge Piotrowski, Brailleliga,
Inter Vlaanderen



TOERISMEVLAANDEREN