Gidsen en rondleiden van personen met een handicap

Syllabus

Vormingssessie voor gidsen en reisleiders
erkend door Toerisme Vlaanderen

Toegankelijkheidsbureau

toerisme vlaanderen

Inhoud

Inleiding

1. **Waarom een reis of gidsbeurt toegankelijk maken?**
   1.1 De potentiële doelgroep
   1.2 De reisbehoefte van de doelgroep
   1.3 Toegankelijk voor iedereen!

2. **Integrale toegankelijkheid**
   2.1 Wat is integrale toegankelijkheid?
   2.2 De keten van toegankelijkheid
   2.3 Geïntegreerde oplossingen

3. **Wat is handicap?**
   3.1 De 'gehandicapte' mens in de geschiedenis
   3.2 Het onmogelijke wordt mogelijk
   3.3 Handicap in het dagelijkse leven

4. **Tips bij het gidsen en rondleiden van personen met een handicap**
   Inleiding
   4.1 De basishouding van een gids of reisleider
   4.2 Tips voor omgang en communicatie
      4.2.1 Algemene tips
      4.2.2 Personen met een motorische beperking
      4.2.3 Personen met een visuele beperking
      4.2.4 Personen met een auditieve beperking
      4.2.5 Personen met een verstandelijke beperking
      4.2.6 Wat doen bij epilepsie?
   4.3 De gidsbeurt of rondreis: waaraan denken?
      4.3.1 De voorbereiding
      4.3.2 Ter plaatse: aandachtspunten en alternatieven
      4.3.3 Evaluatie met alle deelnemers
   4.4 Methoden voor het gidsen en rondleiden
      4.4.1 Methoden en hulpmiddelen
      4.4.2 Musea en steden

5. **Informatie over toegankelijkheid**
   5.1 Toegankelijk Vlaanderen (Toevla)
   5.2 Het Toegankelijkheidslabel
   5.3 Infopunt Toegankelijk Reizen

6. Nuttige adressen
6.1 Contactpersoon toegankelijkheid binnen Toerisme Vlaanderen
6.2 Toegankelijkheidsbeleid
6.3 Adviesbureaus Toegankelijkheid
6.4 Doelgroeporganisaties
6.5 Productiecentra voor gesproken en braillelectuur
6.6 Toegankelijkheid van websites

7. Bronnen

Inleiding

Ken je het boek Gullivers Reizen? Het gaat over een wereldreiziger die onderweg op allerlei vreemde plaatsen aanbelandt, zoals het land van de reuzen en het eiland Lilliput. Stel je eens voor dat je, net zoals Gulliver, ergens zou komen waar de sociale normen helemaal anders zijn dan hier. Ergens waar de gebouwen en materialen niet op jouw afmetingen berekend zijn, zoals in het boek, of waar communicatie gebeurt in gebarentaal en folders geen foto's bevatten, maar enkel tekst in een puntjescode waar je geen touw aan vast kan knopen.

In het boek loopt het verhaal goed af: Gulliver vindt altijd iemand die zich durft af te vragen: "Hoe zou ik dit zelf ervaren?" en die de praktische obstakels overbrugt. Waarom? Omdat Gulliver de moeite doet om deel te nemen en interesse toont. Ook wel omdat de bewoners best trots zijn op hun manier van leven en vinden dat hij gerust hiervan deel kan uitmaken. En misschien ook omdat ze vermoeden dat hij voor hen economisch interessant kan zijn. In onze wereld gaat het niet anders.

Voor een gids of reisleider komt het er op aan de activiteit voor alle deelnemers van zijn groep boeiend te maken. Het loont de moeite om in te spelen op de mogelijkheden én beperkingen van het gezelschap, want met de nodige creativiteit en flexibiliteit kan een bezoek of reis een meerwaarde bieden voor alle betrokkenen. Deze syllabus wil helpen om een activiteit of reis klantgericht en succesvol voor te bereiden en te realiseren.

Inhoud van de syllabus

Eerst staan we even stil bij de reisbehoeften van de doelgroep, vervolgens lichten we toe wat toegankelijkheid is en waarom het belangrijk is om integrale toegankelijkheid na te streven. Een derde hoofdstuk gaat in op de impact van handicap op het dagelijkse leven, waarna een korter deel volgt over de visie op handicap door de eeuwen heen (hoofdstuk 4).

Dan volgt het hoofdonderdeel van de cursus: tips bij het gidsen en rondleiden van personen met een handicap (hoofdstuk 5). Deze tips en aandachtspunten gaan zowel in op de algemene omgangs- en communicatievormen ten aanzien van personen met verschillende handicaps, als op de dingen waaraan je best denkt als je een reis of gidsbeurt voorbereidt of effectief begeleidt. Enkele voorgestelde methoden kunnen je hierbij ondersteunen.

Hoofdstuk 6 geeft een opsomming van nuttige informatiebronnen. Welke organisaties en websites bieden betrouwbare toegankelijkheidsinformatie over het museum of hotel waar je naartoe gaat? En waar kun je op letten bij de keuze van een vervoermiddel of locatie?

De syllabus wordt afgesloten met een overzicht van nuttige adressen. Op deze manier heb je een handig naslagwerk in handen, waarnaar je steeds kan teruggrijpen.

Toerisme Vlaanderen als initiatiefnemer

De vorming 'Gidsen en rondleiden van personen met een handicap' maakt deel uit van het beleid dat Toerisme Vlaanderen voert ten aanzien van personen met een handicap. Toegankelijkheid wordt door Toerisme Vlaanderen hoog in het vaandel gedragen. Het beleid hierrond bestaat uit drie grote actiepunten:

1. **Financiële ondersteuning bieden**: Toerisme Vlaanderen wil de fysieke toegankelijkheid van het toeristisch aanbod verhogen. Zo kunnen uitbaters van hotels, gastenkamers, openluchtrecreatieve terreinen, Toerisme voor Allen-huizen, campings, toeristische infokantoren en toeristisch recreatieve projecten een premie krijgen wanneer ze hun infrastructuur toegankelijk(er) maken voor iedereen.

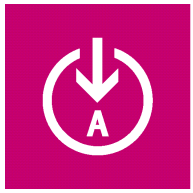
2. **Verschaffen van betrouwbare informatie over toegankelijkheid**: informatie over het niveau van toegankelijkheid van hotels, vakantiecentra, musea, openbaar vervoer, ... is erg belangrijk voor personen met een handicap om hun vakantie voor te bereiden.

   Om op deze vraag in te spelen werden verschillende initiatieven genomen:

   - Op 1 maart 2002 werd het 'Infopunt Toegankelijk Reizen' opgericht, waar iedereen terecht kan met vragen over de toegankelijkheid van de toeristische infrastructuur in binnen- en buitenland. Meer informatie vind je op www.toegankelijkreizen.be.

   - Om over betrouwbare toegankelijkheidsinformatie van het toeristisch aanbod in Vlaanderen te beschikken, wordt dit aanbod gefaseerd doorgelicht door gespecialiseerde toegankelijkheidsbureaus. De resultaten worden aangeboden aan het publiek via de 'Toegankelijk Vlaanderen' databank (www.toevla.be), de website van Toerisme Vlaanderen en het Infopunt Toegankelijk Reizen.

   - Toerisme Vlaanderen kent een toegankelijkheidslabel toe aan toeristische ondernemingen of diensten die inspanningen hebben gedaan om hun infrastructuur toegankelijker te maken. Dit label kan enkel verkregen worden na de hierboven vermelde Toevla-doorlichting door een gespecialiseerd adviesbureau toegankelijkheid en wil kwaliteitsvolle, toegankelijke accommodaties erkennen en kenbaar maken aan het grote publiek, onder meer door de publicatie in de brochure *All in. Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel* (zie 5.3).



3. **Sensibilisatie van de toeristische sector:** via infosessies en vormingen, foldermateriaal en publicaties in algemene en toeristische pers tracht Toerisme Vlaanderen de toeristische sector te informeren en sensibiliseren over het belang van toegankelijkheid.

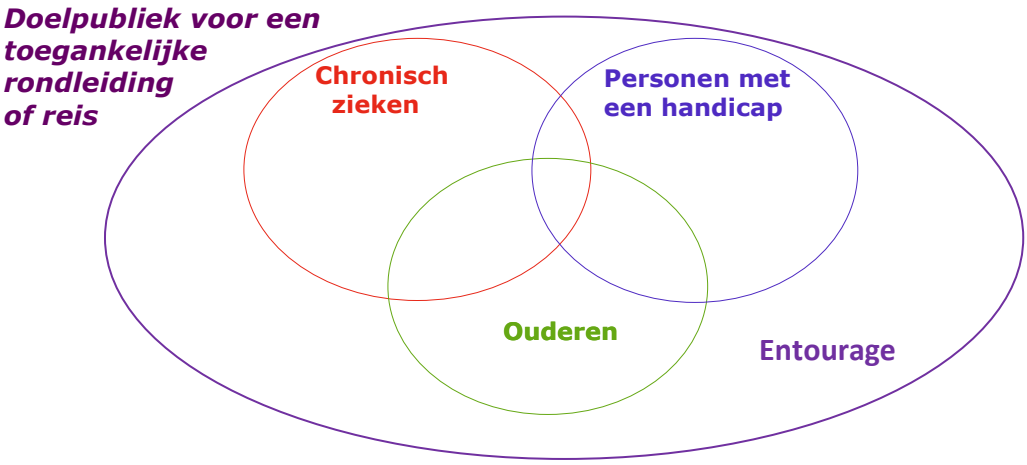
We hopen dat je door het volgen van de vormingssessie al overtuigd bent geraakt van het belang van het gidsen en organiseren van reizen voor personen met een handicap en dat deze syllabus een leidraad kan zijn bij toekomstige werkervaringen. Veel succes!

1. Waarom een reis of gidsbeurt toegankelijk maken?

Voor wie is het essentieel om een reis of gidsbeurt toegankelijk te maken? Wat is de omvang van het potentiële doelpubliek in Vlaanderen voor toegankelijke gidsbeurten en reizen in binnen- en buitenland? Hoe ziet hun toeristisch profiel eruit? Hierop zullen we in dit hoofdstuk verder ingaan.

1.1 De potentiële doelgroep

Onderstaande figuur geeft aan dat de doelgroep voor wie een toegankelijke gidsbeurt of reis aangewezen is, veel ruimer is dan we op het eerste zicht denken.



Figuur Doelpubliek voor een rondleiding of reis

Volgens recent Europees onderzoek heeft één Europeaan op zeven (14%) een permanente of tijdelijke handicap of een chronische ziekte. Laat ons daar het stijgende aantal ouderen die baat hebben bij extra comfort en toegankelijkheid bijtellen. Nu al is een vijfde van de Vlaamse bevolking ouder dan 65 en de vergrijzing heeft haar hoogtepunt nog niet bereikt. Op Europees niveau spreken we over zeker 127 miljoen mensen, van wie de grote meerderheid (70%) fysiek en financieel in staat is om te reizen.

Maar dat is niet alles. Algemeen kunnen we stellen dat de meeste toeristen niet in hun eentje reizen of bezienswaardigheden bezoeken. Dit geldt dit zeker voor deze doelgroep. Men brengt liefst iemand mee die, waar nodig, een handje kan helpen. Reizen of bezoeken gebeuren dus bijna altijd in gezelschap van het gezin, familie, vrienden, assistentie of in groep. De entourage beschouwt de persoon met een beperking als volwaardig deel van het gezelschap. Wat niet geschikt is voor deze deelnemer, wordt opgevat als ongeschikt voor zijn hele entourage. Daarom dienen we de entourage ook als rechtstreeks betrokkene te beschouwen.

In totaal schatten de onderzoekers de doelgroep die belang heeft bij een toegankelijk toerisme in Europa op 268 miljoen personen. De onderzoekers vermoeden zelf dat dit cijfer nog een onderschatting is; zo wordt bijvoorbeeld geen rekening gehouden met toeristen van buiten Europa die op vakantie komen naar Europa.

Voor Vlaanderen spreken we over een totaal van **1 tot 1,3 miljoen toeristen**, dus een zesde van de totale bevolking.

1.2 De reisbehoefte van de doelgroep

Het theoretisch aantal personen met een beperking en ouderen in Vlaanderen berekenen is één ding, maar om te kunnen stellen dat dit de 'potentiële doelgroep' vormt, is het belangrijk om te weten of de interesse van deze personen ook uitgaat naar reizen of het bezoeken van toeristische attracties in het binnen- en buitenland.

In de manier van reizen en cultuur- of natuurbeleving zien we inderdaad een groot verschil met enkele decennia geleden.

De vijfenzestigplussers zijn veranderd. Veel ouderen hebben gezorgd voor het spreekwoordelijke appeltje voor de dorst en willen op latere leeftijd volop van het leven profiteren. De fitte zestiger en zeventiger verdringt steeds meer het beeld van de 'passieve oudere', dat twintig, dertig jaar nog ruim de overhand had. Dit neemt niet weg dat ook deze 'actieve oudere' af en toe last heeft van bepaalde kwaaltjes en over het algemeen moeilijker te been is dan toen ze dertig of veertig waren.

Ook personen met een handicap manifesteren zich meer en meer. Terwijl ze tot de jaren zestig, zeventig voornamelijk in instellingen verbleven, leeft een groot deel nu zelfstandig of in familiekring, al dan niet met assistentie. Deelname aan alle aspecten van het maatschappelijke leven is nu niet meer dan gewoon. Ook reizen behoort tot de mogelijkheden die personen met een handicap wensen te exploreren.

Personen met een handicap en ouderen nemen dus meer dan vroeger actief deel aan het maatschappelijke leven in al zijn facetten. Toerisme hoort daar zeker bij. Men heeft interesse en beschikt doorgaans ook over de middelen om, samen met vrienden en familie zonder handicap, erop uit te trekken. De kans is daarom reëel dat een reisgezelschap of bezoekersgroep één of meer deelnemers met een beperking telt.

1.3 Toegankelijk voor iedereen!

Een toegankelijk aanbod komt uiteindelijk iedereen ten goede. Iedereen wordt vroeg of laat immers wel geconfronteerd met één of andere (tijdelijke of langdurige) beperking. Denk maar aan een gebroken been, een kinderwagen, rugklachten,… Ook voor personen zonder beperkingen is het vaak aangenaam om te kunnen genieten van een comfortabel, toegankelijk aanbod. Dit maakt dat je inspanningen als gids of reisleider niet voor één specifieke doelgroep vruchten afwerpt, maar voor alle deelnemers uit je groep!

2. Integrale toegankelijkheid

Een toegankelijke gidsbeurt of reis komt een grote groep mensen ten goede, bij uitbreiding iedereen. Maar wat is toegankelijkheid eigenlijk?

2.1 Wat is integrale toegankelijkheid?

Integrale toegankelijkheid wil zeggen 'toegankelijkheid voor iedereen'. Iedereen moet op een onafhankelijke (zonder hulp) en gelijkwaardige wijze de leefomgeving kunnen betreden en er optimaal gebruik van kunnen maken. Toegepast op gidsbeurten en reizen wil dit zeggen dat de deelnemers de musea, hotels en andere locaties moeten kunnen bereiken en betreden en bovendien optimaal gebruik moeten kunnen maken van het aanbod (rondleidingen, educatief aanbod,…).

Toegankelijkheid komt iedereen ten goede, maar voor personen met een handicap vormen bepaalde aspecten met betrekking tot toegankelijkheid vaak een must om te kunnen participeren. Toegankelijkheid is essentieel voor 14 procent van de bevolking (personen met een beperking), aangewezen voor 40 procent (ouderen, kinderen, ouders met kinderwagens, verhuizers,…) en positief voor iedereen!

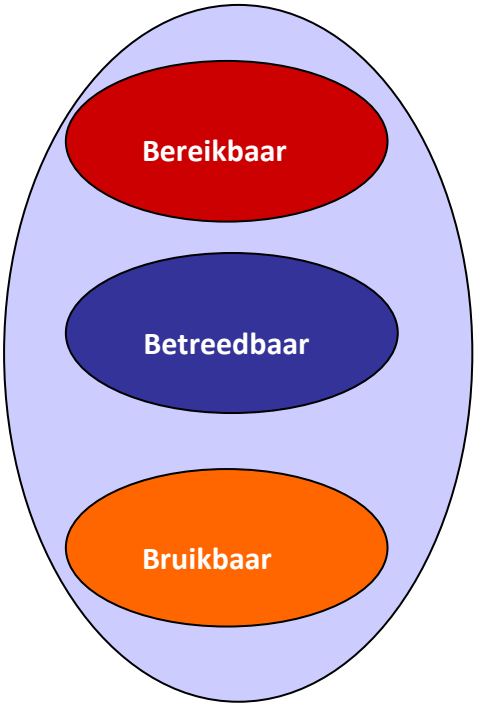
Toegankelijkheid	**=**	**bereikbaarheid + betreedbaarheid + bruikbaarheid (BBB)**

Bereikbaarheid:

Een gebouw, openbaar domein of evenement moet te bereiken zijn met eigen vervoer, met openbaar vervoer, er moeten (aangepaste) parkeerplaatsen zijn, er is best een mogelijkheid om met de auto tot aan de ingang te rijden en voldoende contrastkleur aan de deur, de looproute moet voor iedereen toegankelijk zijn,...

Betreedbaarheid:

De toegang tot het gebouw, openbaar domein of evenement moet toegankelijk zijn voor iedereen, moet onafhankelijk betreden kunnen worden (zonder dat hulp nodig is) en op een gelijkwaardige manier (niet langs een achterpoortje of via vele omwegen).



Bruikbaarheid:

Alle accommodaties in een gebouw, op een domein of op een evenement moeten door iedereen te gebruiken zijn (het toilet, de cafetaria, het winkeltje, de balie, de presentatiezalen,…).
In een openbaar domein is de 'integrale bruikbaarheid' van rustplaatsen, picknickaccommodaties, speeltuinen, ... van belang

2.2 De keten van toegankelijkheid

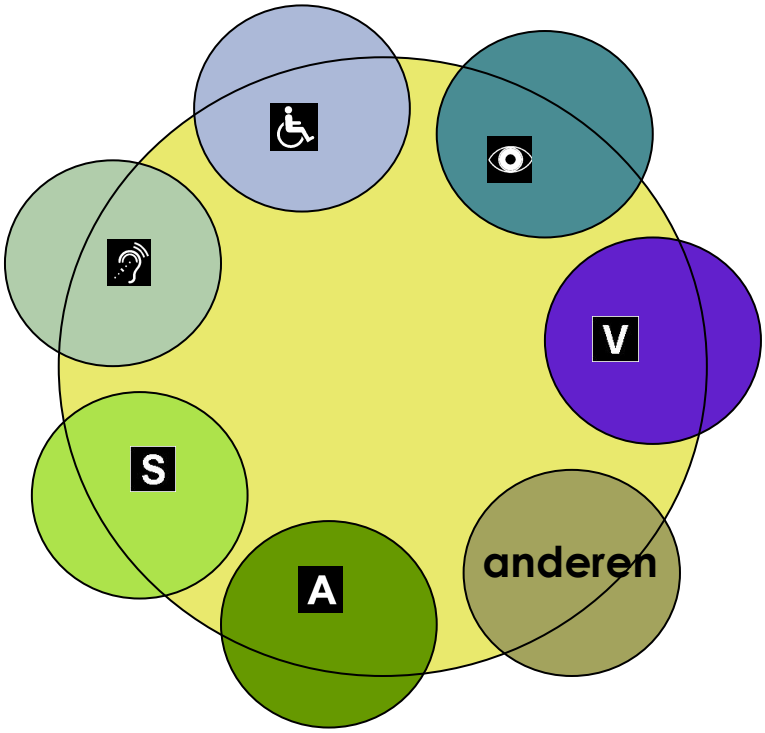
Het traject dat iemand doorloopt om naar het werk, naar school, naar het gemeentehuis, naar de bibliotheek, naar het zwembad, een park of een concert te gaan én nadien weer terug naar huis, kan men opdelen in 'schakels' (vertrekplaats, vervoer, parkeerplaats, looproute, informatie, ingang, toilet, evenement,…). Al deze schakels samen vormen een 'keten'.

Alle schakels in de keten moeten toegankelijk zijn. Als één element in de keten (één onderdeel van het traject) voor een bepaalde persoon niet toegankelijk is, kan de hele uitstap misschien niet plaatsvinden. De keten is maar zo sterk als de zwakste schakel.

2.3 Geïntegreerde oplossingen

Toegankelijkheid is dus een zaak voor iedereen. Een belangrijk gevolg daarvan is dat de oplossingen die gevonden worden om de gidsbeurt of reis toegankelijk te maken, geïntegreerd moeten zijn in het geheel (geen losstaande oplossingen) en bruikbaar voor zeer diverse groepen mensen.

Inclusie moet het toverwoord zijn van waaruit we vertrekken om oplossingen en alternatieven te zoeken. Hoe we dit kunnen realiseren, bekijken we in hoofdstuk vijf verder.



Auditieve handicap

Motorische handicap

Visuele handicap

V Verstandelijke handicap

A Astma en allergie

S Sociale handicap

3. Wat is handicap?

Wie is die persoon met een handicap waar we al de hele tijd over spreken? Is handicap een statisch gegeven of is de invulling van deze term geëvolueerd door de eeuwen heen? Hebben wij soms ook een handicap? In dit hoofdstuk willen we antwoord geven op deze vragen.

3.1 De 'gehandicapte' mens in de geschiedenis

Alle mensen zijn gelijk. Ook personen met een handicap hebben rechten en plichten; recht op volledige zelfbeschikking (= emancipatie) en op volwaardige deelname aan het maatschappelijke leven (= participatie en integratie).
Vandaag mag en kan iemand met een handicap erbij horen maar deze beweging naar integratie, emancipatie en antidiscriminatie is erg recent. En er is nog een lange weg af te leggen. Een summier historisch overzicht van het beleid ten aanzien van mensen met een handicap toont hoe de houding van onze maatschappij door de eeuwen heen sterk evolueerde, ook in België. We kunnen in grote lijnen volgende grote fasen onderscheiden:

a) De fase van de discriminatie

Lange tijd werd de 'gehandicapte' beschouwd als 'abnormaal'. Hij was minderwaardig – denk aan de term 'mindervalide' – en hoorde niet thuis in de wereld van de 'normale', gezonde mensen. Daarom werden mensen met een handicap aanvankelijk uitgestoten, opgesloten of zelfs gedood.

b) De fase van liefdadigheid

Binnen de christelijke leer stonden naastenliefde en liefdadigheid centraal. De kerk, en dan vooral de kloosterordes, namen dan ook de eerste initiatieven op het vlak van de zorg voor 'gehandicapten', onder andere door de oprichting van instellingen.
Onder druk van de kerk gingen ook rijke industriëlen en de adel zich bekommeren om het lot van 'gehandicapten' en andere 'misdeelden'.
Naar het einde van de negentiende eeuw volgde ook de overheid. Deze zorg voor 'gehandicapten' was nog altijd ingegeven door liefdadigheid en medelijden.

c) De fase van ‘de zorg voor’ mensen met een handicap

Beleid en wetgeving

Aan het einde van de negentiende eeuw ontstonden overal in het Westen de eerste sociale bewegingen. Zij gingen ervan uit dat elke mens het recht had op een menswaardig bestaan. Zij zagen armoede en elke vorm van kansarmoede als een structureel probleem, dat een maatschappelijke oplossing moest krijgen.

Voor de zwakkeren die zelf niet voor hun levensonderhoud konden instaan, moest er dus een soort van vangnet voorzien worden. Zo ontstond stap voor stap de sociale wetgeving. In deze fase maakte het beleid ten aanzien van mensen met een handicap een deel uit van het beleid ten aanzien van alle mensen met inkomensproblemen. Prioritair hierin was de zorg voor het inkomen (levensonderhoud).

Een specifiek beleid voor personen met een handicap is in België nog niet erg oud. Pas vanaf de tweede wereldoorlog begon men aandacht te besteden aan de (her)inschakeling van de ‘gebrekkigen en verminkten’ in de maatschappij.

Nieuwe wetgevingen kwamen tot stand en naast de grote kaderwetten ontstond tijdens de laatste decennia een netwerk van voorzieningen en voordelen voor mensen met een handicap, zoals:

- Belastingvermindering
- Vrijstelling van belasting en BTW op aankoop van een auto
- Vrijstelling van taks op radio en tv
- Sociaal telefoontarief, sociaal tarief voor huishuur, elektriciteit,…
- Vermindering op de prijs van het openbaar vervoer
- …

Specifieke voorzieningen

De zorg voor een degelijke opvang van mensen met een handicap vertaalde zich in de negentiende en eerste helft van de twintigste eeuw in de uitbouw van grootschalige collectieve woonvoorzieningen.
Personen met een handicap werden onderverdeeld in subcategorieën. Elke categorie kreeg een afzonderlijke wetgeving, een eigen infrastructuur en een specifieke personeelsomkadering. Deze ‘bijzondere zorg’ deed hen in isolement en uitsluiting belanden.

d) De fase van de integratie, emancipatie en participatie

Tot eind jaren zeventig werd er veel gedaan vóór mensen met een handicap, maar tegelijk veel te weinig mét hen. Mensen met een handicap voeren nog steeds een ontvoogdings-strijd die hen van betutteling en onmondigheid moet leiden naar emancipatie en participatie.

Emancipatiebewegingen van mensen met een handicap eisen voor alle mensen met een handicap het recht om hun leven vrij en autonoom in te richten. Ze eisen voorzieningen, aanpassingen, hulpmiddelen en assistentie die deze vrije keuze moeten mogelijk maken.

Tegelijk stellen ze dat personen met een handicap dé specialisten bij uitstek zijn op het vlak van handicap. Zij eisen daarom inspraak in alle fasen van planning, uitvoering en beheer van de voor hen bestemde voorzieningen.

Mensen met een handicap willen hun eigen leven zo volledig mogelijk beheren.
Kleinschaligheid, personalisatie en diversificatie zijn de nieuwe toverwoorden bij de uitbreiding van het gamma van opvangvoorzieningen en woonvormen.
Stilaan krijgen mensen met een handicap de kans om over te schakelen van een louter passieve rol (als cliënt of gebruiker van zorg) naar een meer actieve rol (als deelnemer aan en beheerder van de zorg).

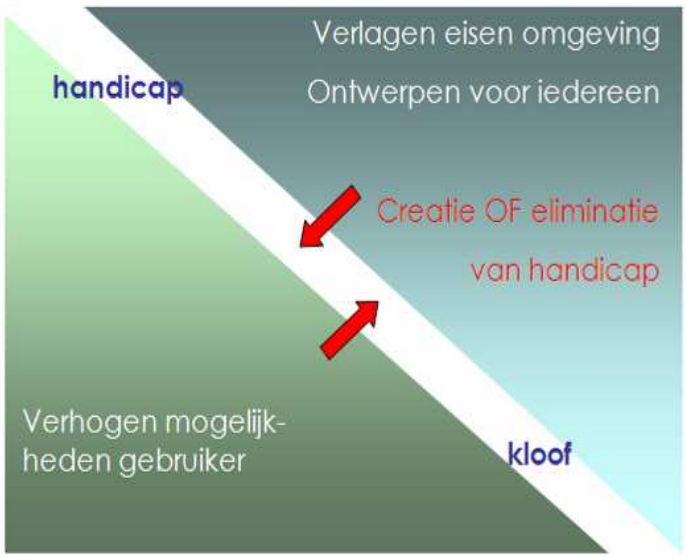
De laatste jaren is er toenemende aandacht voor een inclusief beleid ten aanzien van personen met een handicap. Inclusie zorgt ervoor dat personen met een handicap samen met anderen (zonder handicap) kunnen deelnemen aan activiteiten en gebruik maken van voorzieningen. Dit impliceert dat men in het uitbouwen van dienstverlening en het verstrekken van informatie moet streven naar een optimale 'bruikbaarheid' voor iedereen.

Een 'gehandicapte' is een mens die **erbij wil horen.**
Die er vroeger om **bedelde.**
Die er later om ging **vragen.**
En die het nu gewoonweg **verwacht!**

3.2 Het onmogelijke wordt mogelijk

Vroeger ging men ervan uit dat de sociale achterstelling van personen met een handicap enkel het gevolg was van medische stoornissen. De laatste jaren heeft de benadering van handicaps vanuit dit puur 'medische model' plaats moeten ruimen voor een benadering vanuit het '**handicap creation model**'.

Deze meer recente benadering definieert handicap als het resultaat van een wisselwerking tussen persoons- en omgevingskenmerken. Door de handicap niet enkel meer te omschrijven als het gevolg van een persoonlijk verschijnsel maar ook als 'gecreëerd' door de samenleving, verschuift de klemtoon naar de verantwoordelijkheid van de samenleving bij die 'creatie' van handicaps. In deze benadering verwijst het woord handicap niet meer naar een persoon of een kenmerk van een persoon, maar wel naar de achterstelling door de samenleving van die persoon met een (lichamelijke en/of mentale) handicap.



De manier waarop de samenleving is georganiseerd en geconstrueerd, is de oorzaak van de sociale achterstelling van personen met een handicap. De onaangepastheid van de maatschappij aan de noden van deze personen heeft als gevolg dat zij beperkt worden in hun functioneren. De discriminatie van personen met een handicap is in alle domeinen van het maatschappelijk leven structureel aanwezig: het onderwijs, de arbeidsmarkt, het zorgsysteem, de media, ...

De oplossingen situeren zich niet op het niveau van het individu, maar op dat van de maatschappij. Medische professionals kunnen wel de gezondheidsstoornissen van een persoon behandelen, maar geen oplossingen bieden voor een handicap. Die sociale verantwoordelijkheid ligt bij de maatschappij en uit zich in een toegankelijke leefomgeving.

De problematiek van ontoegankelijkheid is een perfecte illustratie van deze situationele bepaaldheid van een handicap. Indien straten geen grove kasseikoppen zouden bevatten, indien de trap naar de ingangsdeur met een matige helling zou aangevuld zijn, indien die ingangsdeur bovendien een schuifdeur zou zijn in plaats van een zwaar houten exemplaar en indien het loket bereikbaar zou zijn vanuit een rolstoel, dan zou er helemaal geen sprake zijn van een ontoegankelijk postkantoor of gemeentehuis en dus ook niet van een handicap. Overal in de maatschappij zijn hinderpalen aanwezig, maar pas bij confrontatie met de noden van personen met gezondheidsstoornissen worden ze echte 'barrières'. Deze

obstakels zijn kenmerken van de onaangepastheid van de maatschappelijke omgeving aan de noden van personen met een handicap.

3.3 Handicap in het dagelijkse leven

Als we denken aan toegankelijkheid, dan lijkt het wel alsof deze materie enkel van toepassing is op een relatief kleine groep mensen, namelijk deze met een handicap. Toch hebben we allemaal baat bij een goede toegankelijkheid. In de praktijk ondervindt iedereen wel eens problemen bij interactie met zijn omgeving:

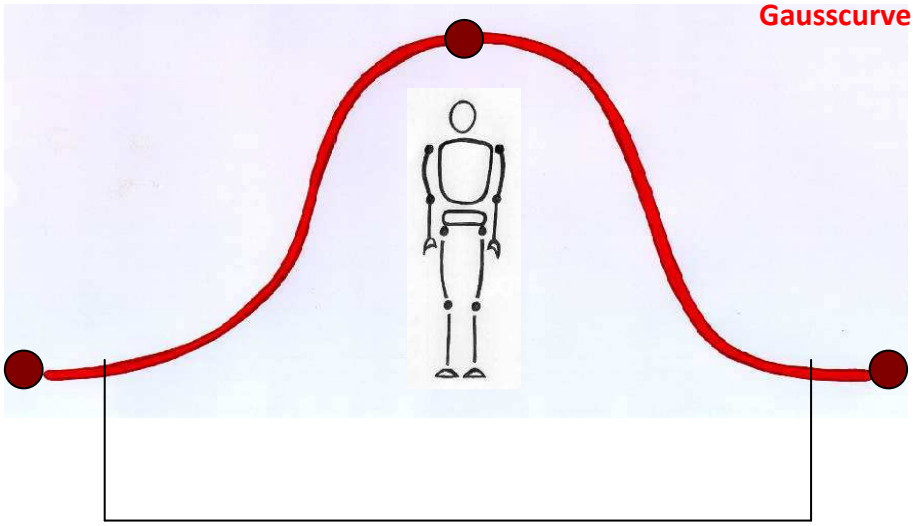
- Vanwege hun gestalte of het gebrek aan kracht ondervinden kinderen problemen bij de meest simpele handelingen: het openen van een deur die voor hen te zwaar is, gaan zitten aan een tafel die voor hen te hoog is,…
- Ook ouders met kleine kinderen komen vaak in oncomfortabele situaties terecht: een smalle doorgang nemen met een kind op de arm, met een kinderwagen een trap afdalen,…
- Opstellers van tentoonstellingen of verhuizers moeten halsbrekende toeren uithalen op steile trappen of in (te) kleine liften.
- Rolstoelgebruikers krijgen tijdens een rondleiding door een stad te maken met allerhande hindernissen: fietsen of vuilniszakken op het voetpad, oneffen kasseien,…
- Achtergrondlawaai kan het verstaan van de uitleg van een gids (tijdelijk) bemoeilijken.
- Anderstaligen en personen met een verstandelijke beperking vinden in het kluwen van geschreven informatie moeilijk hun weg.
- Tijdens een fysiek moeilijke periode (een verstuikte enkel, een zware zwangerschap, een pijnlijke rug, enz.), is het aangenaam om af en toe te kunnen rusten.
- Ouderen met een beperktere mobiliteit, kracht, zicht of gehoorvermogen, ervaren regelmatig dat de omgeving niet afgestemd is op hun behoeften.
- …

We kunnen stellen dat mensen tijdens ongeveer veertig procent van hun levenscyclus problemen ondervinden in de interactie met hun omgeving (als kind, als oudere, groot/klein, dik/dun, zwanger, met gebroken been,…)**.**

De mate waarin een gebouw en dienstverlening toegankelijk is, wordt bepaald door de mens met al zijn mogelijkheden en beperkingen.

Mensen verschillen in lengte, breedte, sterkte, gehoor, gezichtsvermogen en snelheid. De criteria voor inrichting en vormgeving van de gebouwde omgeving zouden daarom op deze verschillen moeten gebaseerd zijn. Totnogtoe werd bij het ontwerpen en inrichten uitgegaan van de ‘gemiddelde‘ mens, lichamelijk sterk en goed functionerend. De ‘gemiddelde mens’ situeert zich op de top van de Gausscurve (zie figuur hieronder).

Bijna iedereen wijkt af van 'het gemiddelde'!



In de praktijk echter wijkt iedere persoon wel op één of ander punt af van dit gemiddelde. De gemiddelde mens bestaat niet. Daarom kan en mag het gemiddelde niet het uitgangspunt zijn voor ontwerpers. Indien men ontwerpt voor de uitersten van de Gausscurve, zal een brede waaier van gebruikers gebruik kunnen maken van deze ontwerpen.

Samenvattend kunnen we stellen:

1. De omgeving waarin we leven is ontworpen en ingericht door en voor mensen. Het is dan ook logisch dat de **omgeving zich aanpast aan de noden** van de mens. De mens zou zich bijgevolg niet hoeven aan te passen aan de fysieke, gebouwde omgeving.
2. Er is een enorme **diversiteit aan gebruikers**. Ze verschillen op vlak van fysieke, cognitieve, sensoriële, dimensionele en culturele mogelijkheden.
3. **Activiteiten en mogelijkheden van de gebruikers evolueren** gedurende hun levensloop.
4. **Gebruikers zijn de belangrijkste informatiebronnen** bij het afstemmen van de omgeving en producten op hun noden en verwachtingen.

4. Tips bij het gidsen en rondleiden van personen met een handicap

Inleiding

Nu we de nodige achtergrondkennis hebben, stappen we over naar het praktische gedeelte van deze cursus: hoe begeleid je een reis of gidsbeurt en waar moet je vooral op letten tijdens de voorbereiding en de uitvoering ervan?

Eerst bekijken we een aantal aandachtspunten op het vlak van **omgang en communicatie**. Welke woorden gebruik je best voor welke handicap? Hoe begeleid je best een blinde persoon? Help je een rolstoelgebruiker door hem te duwen? Waar moet je op letten als je met een dove persoon spreekt?

Vervolgens behandelen we een aantal specifieke elementen die te maken hebben met de **voorbereiding en uitvoering** van een rondleiding of reis met personen met een handicap. Wat kan je in je voorbereiding doen om te zorgen dat de gidsbeurt of reisbegeleiding zo interessant en comfortabel mogelijk is voor iedereen? Waar moet je tijdens de gidsbeurt of reis vooral op letten? Welke alternatieven kan je toepassen als er zich (onverwachte) situaties voordoen onderweg?

In het laatste deel staan we even stil bij een aantal specifieke **methoden en hulpmiddelen**.

De aandachtspunten die in dit hoofdstuk aan bod komen, hebben in de eerste plaats betrekking op personen met een handicap. Je vindt er een aantal suggesties om hen vriendelijk en professioneel te onthalen en om hen een zo comfortabel en interessant mogelijke gidsbeurt of rondleiding aan te bieden. De meeste aandachtspunten zullen echter voordelig zijn voor iedereen.

4.1 De basishouding van een gids of reisleider

Bij elke groep die je gidst of rondleidt, is het belangrijk dat je de groep observeert en je aanpast aan deze groep. Elke persoonlijke interactie of situatie is immers uniek. De aanpak en vaardigheden die daarbij komen kijken, zijn ook (en vooral) van toepassing op het gidsen en rondleiden van personen met een handicap.

Belangrijke stelregels hierbij zijn:

- Bereid je grondig voor;
- Maak kennis met de deelnemers, stel jezelf voor en toets de verwachtingen binnen de groep af. Sommige praktische afspraken worden beter al vooraf gemaakt, zodat bijv. toegankelijk vervoer of andere aanpassingen kunnen geregeld worden. De

reiziger, de organisator en de gids of reisleider dienen op dit punt elk hun verantwoordelijkheid te nemen;
- Leg structuur in je verhaal, vertel het waarom van bepaalde dingen en herhaal de belangrijkste punten uit je betoog;
- Geef mensen de tijd om de omgeving en uitleg in zich op te nemen;
- Geef feedback en ga in op vragen die de deelnemers stellen en gebruik vragen of opmerkingen als aanknopingspunten in je verhaal;
- Heb oog voor alle deelnemers (Kunnen ze mee? Is je verhaal duidelijk? Wat moet je eventueel anders aanpakken? Heeft iemand assistentie nodig?);
- Reageer correct op onverwachte omstandigheden. Wees kordaat waar nodig (bijvoorbeeld omwille van veiligheidsredenen), maar blijf beleefd;
- Neem de verantwoordelijkheid op voor je groep van in het begin van de gidsbeurt of rondleiding tot op het laatste moment (afzetten aan de bus / op de luchthaven / …);
- Evalueer wat de deelnemers van een bepaalde gidsbeurt of reis vonden (voorzie bij langere uitstappen ook (korte) tussentijdse evaluatiemomenten).

Met deze regels in het achterhoofd, kunnen we de overstap maken naar de aandachtspunten die je best extra in acht neemt wanneer je gidst of een reis leidt voor een groep van of met personen met een handicap.

4.2 Tips voor omgang en communicatie

In eerste instantie behandelen we een aantal aandachtspunten die gelden voor alle personen met een handicap. Dan volgen specifiekere tips voor personen met een motorische, visuele, auditieve en verstandelijke handicap.

Ook hebben we enkele raadgevingen opgenomen die je best in acht neemt wanneer een deelnemer in je groep een epileptische aanval zou krijgen. Epilepsie wordt, wanneer het zich op regelmatige basis uit, immers ook beschouwd als een handicap. In tegenstelling tot wanneer iemand een hartaanval of een acute leverstoornis krijgt, kan je als niet-medicus de aanval perfect ‘begeleiden’ door de juiste handelingen te stellen.

4.2.1 Algemene tips

- Spreek over iemand ‘met een beperking’ of ‘met een handicap’. Zeg niet ‘gehandicapte’, mindervalide, andersvalide,…’. De handicap is slechts één van de kenmerken van die persoon en niet de persoon zelf.

- Bied alle deelnemers uit de groep hetzelfde programma aan. Als een belangrijk onderdeel van je programma voor één of meerdere deelnemers niet mogelijk is, pas dan je programma aan. Wees creatief en zoek naar alternatieven.

- Houd er rekening mee dat bepaalde handelingen voor personen met een handicap wat langer kunnen duren. Calculeer op voorhand al extra tijd in en wees geduldig.

- Als je wil helpen en je weet niet of dit aangewezen of gewenst is, vraag dit dan. Normaal gezien zal niemand er aanstoot aan nemen als hem assistentie aangeboden wordt, ook al wil hij daar geen gebruik van maken.

- Als assistentie gewenst is, vraag hoe je het best kan helpen. Elke persoon heeft zijn eigen specifieke beperking, zijn eigen mogelijkheden en hulpmiddelen. 'Goed assisteren' is bij iedereen anders.

- Als na afweging van alle mogelijkheden blijkt dat iemand toch een bepaald aspect van een gidsbeurt of reis niet kan meedoen, toon dan dat je dit vervelend vindt.

- Wees tactvol bij fysiek contact. Sommige personen met een handicap zijn genoodzaakt hulpmiddelen (bv. krukken, witte stok, assistentiehond) te gebruiken. Door deze aan te raken, hinder je hen. Personen met een handicap beschouwen hun uitrusting als een deel van zichzelf. Aai een assistentiehond alleen na uitdrukkelijke toestemming van zijn baasje.

- Spreek altijd direct tot een persoon met een handicap, niet tot zijn begeleider, helper of tolk. Spreek gewoon met hem zoals je met iedereen spreekt.

- Mensen met een handicap kunnen best zelf oordelen over wat ze kunnen en wat niet. Neem geen beslissingen in hun plaats als het gaat over deelnemen aan één of andere activiteit. Maak dus geen veronderstellingen, maar vraag naar hun mening.

- Wees behulpzaam, maar overdrijf niet. Wanneer iemand met een handicap een gebouw of buitenlocatie betreedt, begin dan niet met veel kabaal de infrastructuur te herorganiseren. Als aanpassingen nodig zijn, maak die dan zo discreet mogelijk.

- Respecteer de privacy. Dit wil niet zeggen dat je niet mag informeren naar iemands handicap en de mogelijkheden en beperkingen die deze voor hem met zich meebrengen. Doe dit echter enkel vanuit functioneel opzicht, als je deze informatie nodig hebt om bepaalde activiteiten te plannen.

Over het algemeen hebben mensen met een handicap geen moeite met de natuurlijke nieuwsgierigheid van kinderen en storen ze er zich niet aan als een kind hen vragen stelt. Als je hierin als volwassene overdrijft, kan de persoon het gevoel hebben dat in jouw ogen zijn handicap zijn persoonlijkheid overheerst.

4.2.2 Personen met een motorische beperking

Een motorische beperking heeft te maken met een beperking aan één of meerdere van de ledematen. Dit kan aan een voet, been, hand of arm zijn.

- Gebruik het woord 'rolstoelgebruiker' – niet rolstoelpatiënt. Een patiënt is een zieke, iemand die verzorgd moet worden, iemand die herstellende is van een ongeluk of ziekte. Voor een 'gebruiker' is de rolstoel zijn vervoermiddel.

- Laat een rolstoelgebruiker die zelf kan (en wil) rijden, dit ook doen. Zelfstandigheid wordt over het algemeen hoog in het vaandel gedragen.

- Een elektrische rolstoel heeft meer mogelijkheden, maar kan (meestal) niet opgetild worden. Een trap is bijgevolg een onoverkomelijke hindernis.
  Een persoon in een manuele rolstoel kan misschien met zijn rolstoel opgetild worden. Til in dat geval altijd aan de vaste onderdelen van een rolstoel. Vraag aan de persoon zelf welke onderdelen van de rolstoel vastzitten aan het frame en welke niet.

- Een drempel, stoeprand of klein trapje kun je eventueel nemen door de persoon met de rolstoel achterover te kantelen en achterwaarts over de hindernis te trekken. Waarschuw de rolstoelgebruiker vooraleer je hem gaat kantelen.

- 'Parkeer' mensen in een rolstoel niet zonder hen te vertellen wat er gaat gebeuren.

- Kies in de mate van het mogelijke brede en effen routes, liefst zonder trappen of drempels. Probeer op voorhand te controleren of je rondleiding 'obstakelvrij' is om onverwachte hindernissen te vermijden.

- Als je tijdens een rondleiding of gidsbeurt halt houdt voor het geven van uitleg, doe dat dan op een voldoende ruime plaats met een vlakke ondergrond.

- Rolstoelgebruikers zijn mensen, geen objecten. Leun niet over iemand in een rolstoel heen om iemand anders de hand te schudden.

- Een rolstoelgebruiker wordt liefst zoveel mogelijk op ooghoogte aangesproken. Soms is het zelfs fysiek onmogelijk om omhoog te kijken. Het moeten 'opkijken naar mensen' op zich kan een negatief gevoel oproepen. Ga daarom zitten als de gelegenheid zich aanbiedt en neem tijdens een rondleiding of gidsbeurt voldoende afstand zodat de rolstoelgebruiker min of meer recht vooruit (of minder sterk omhoog) kan kijken.

- Zorg dat een rolstoelgebruiker of iemand met een kleine gestalte alles kan volgen. Laat hen bijvoorbeeld vooraan plaatsnemen.

- Hou ook bij niet-rolstoelgebruikers met een motorische beperking (bv. ouderen met een wandelstok, iemand met een gebroken been,…) rekening met de fysieke mogelijkheden en las regelmatig een rust- of zitpauze in.

4.2.3 Personen met een visuele beperking

Personen met een visuele beperking kunnen slechtziend of blind zijn. Dit kan aangeboren zijn of een gevolg van een ongeluk, ziekte of ouderdom. Iemand is blind als hij nog maar tien procent of minder ziet van wat iemand met een 'perfect gezichtsvermogen' ziet. Vaak ziet die persoon enkel licht of donker, of beschikt hij over een heel beperkt gezichtsveld (tunnelzicht).

- Introduceer jezelf. 'Goedemorgen, ik ben Andrea De Bruin en ik ben uw gids in dit museum.'

- Zorg dat de persoon merkt dat je vraag tot hem gericht is. Dit kan door zijn naam te noemen of hem eventueel op de arm te tikken.

- Vraag hoe iemand eventueel geleid wil worden (hand op schouder of onderarm, inhaken,…). Neem nooit iemand ongevraagd en onaangekondigd vast.

- Raak de stok van een blinde of slechtziende persoon niet aan. De stok is een deel van zijn persoonlijke leefwereld. Als een blinde persoon zijn stok neerlegt, verplaats deze dan niet. Laat het hem weten als de stok in de weg ligt.

- Vertel de persoon wanneer je aan een deur of smalle doorgang komt, als er een stoep of trap is, als hij moet instappen,…
- Geef zo concreet mogelijke aanwijzingen. ‘Het toilet bevindt zich tien meter verder aan de linkerkant.’

- Laat de persoon doen wat hij kan (geld tellen, zijn weg zoeken,…). Je kan natuurlijk helpen, maar vraag eerst of hij assistentie kan gebruiken.

- Een blinde of slechtziende persoon heeft vaak een begeleider bij zich. Spreek niet over de persoon heen: ‘Denkt u dat hij dat kan?’ – maar richt je tot hem zelf.

- Gebruik gerust woorden als ‘zien’ en ‘kijken’. Zij zeggen ook dat ze naar de televisie gekeken hebben.

- ‘Hmm’ met een bevestigend knikje kan voor ons, ziende personen, duidelijk zijn. Voor iemand die blind is, is non-verbale communicatie onvoldoende. Maak daarom steeds gebruik van woorden (gesproken taal).

- Kijk naar het gezicht van de persoon, ook al kijkt hij niet terug. Dit geeft een betere klank en de persoon ‘hoort’ zo dat hij rechtstreeks aangesproken wordt.

- Vertel de persoon wat er in de omgeving of in de zaal te zien is. Als naast de collectie ook de architectuur van een museum de moeite waard is, probeer deze dan te beschrijven.

- Iedereen blijft graag op de hoogte. Geef ook een blinde persoon een foldertje mee van het museum of van het park. Verduidelijk hem wat je geeft. ‘In dit foldertje vindt u meer informatie over…’ Hij kan het eventueel door iemand laten voorlezen.

- Zeg wat je doet. ‘Dit is uw wisselgeld. Het is drie euro.’

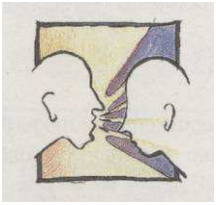
- Bij veel omgevingslawaai is het voor blinde personen moeilijker om te luisteren en zich te oriënteren. Zelfs een licht monotoon achtergrondgeluid kan de concentratie verstoren. Denk eraan dat achtergrondmuziek tijdens een groepsgesprek niet ontspannend werkt.

- Je hoeft niet voortdurend tegen een blinde persoon te praten. Meld echter wel dat je weggaat, zodat hij niet in het luchtledige begint te spreken.

- Een geleidehond is speciaal opgeleid om assistentie te verlenen aan zijn baas. Je herkent zo'n hond doorgaans aan een specifiek juk of hesje. Dit is zijn "werkkledij". Leid de hond in geen geval af van zijn werk. Het is niet wenselijk om een geleidehond van zijn baas te scheiden, ook niet tijdelijk. O.a. in Vlaanderen mogen geleide- en assistentiehonden wettelijk in alle publieke ruimten binnen, zelfs op plaatsen waar gewone honden niet welkom zijn.

4.2.4 Personen met een auditieve beperking

Een persoon met een auditieve beperking kan slechthorend of doof zijn. Dit kan aangeboren zijn of een gevolg van een ongeluk, ziekte of ouderdom. Iemands wordt 'doof' genoemd wanneer hij nog maar tien procent of minder hoort van wat iemand met een 'perfect gehoor' hoort.



- Iemand die doof geboren is, spreekt vaak moeizaam of soms zelfs helemaal niet. Hij kan al dan niet liplezen en maakt misschien gebruik van een tolk gebarentaal.
  Wanneer iemand op latere leeftijd (zeer) slechthorend of doof wordt, spreekt hij meestal wel en zal doorgaans minder gebarentaal gebruiken.
  Wanneer iemand kan liplezen, betekent dit doorgaans dat hij tot veertig procent begrijpt van wat er gezegd wordt. Dit geldt bovendien alleen wanneer hij begrepen heeft waarover het gesprek gaat (over de voetbalwedstrijd van gisteren, over het familie-etentje,…).

- Gebruik de term 'doofstom' niet. Geef liever gewoon aan dat de persoon doof is. Als het belangrijk is om te melden dat hij niet spreekt, zeg dit er gewoon bij. Ook de term 'gehoorgestoord' gebruik je beter niet.

- Om de aandacht van een dove persoon te trekken: kan je met je hand wenken of hem even op de arm tikken.

- Neem de tijd om uitleg te geven. Een dove persoon met tolk moet de gebaren kunnen volgen. Liplezen kan enkel wanneer je rustig spreekt. Een slechthorend iemand zal af en toe vragen om iets te herhalen. Vraag ook gerust aan hem om iets te herhalen als je het niet goed begrepen hebt.

- Articuleer duidelijk, maar overdrijf niet.

- Blijf oogcontact houden met de dove persoon zelf, ook al heeft hij een tolk bij zich.

- Schrijf belangrijke informatie (naam, adres, telefoonnummer, routebeschrijving,…) eventueel op.

- Een donkere bril, baard of snor of hand voor de mond houden zijn dingen die de communicatie met een dove persoon bemoeilijken.

- De structuur van gebarentaal verschilt van die van het Nederlands. Gebruik daarom korte, eenvoudige zinnen.

- Schreeuw niet en spreek niet luider dan anders, tenzij dit uitdrukkelijk gevraagd wordt. Voor dove personen maakt het stemvolume geen verschil en voor personen met een hoorapparaat kunnen harde geluiden vervormen of soms zelfs pijnlijk gepiep opleveren.

- Zorg er bij een groepsgesprek voor dat telkens één persoon tegelijk aan het woord is. Geef ook af en toe aan waar het gesprek over gaat. Het biedt een houvast bij het liplezen.

4.2.5 Personen met een verstandelijke beperking

Iemand met een IQ van 100 heeft een 'gemiddeld intellect'. Vanaf een IQ van ongeveer 130 ben je hoogbegaafd en van iemand met een IQ van 70/75 of minder kunnen we zeggen dat hij een verstandelijke beperking heeft. Sociale en communicatieve vaardigheden spelen echter ook een rol in de 'perceptie' van een verstandelijke handicap.

- Spreek Algemeen Nederlands. Spreek rustig en met eenvoudige, duidelijke bewoordingen.

- Gebruik geen kindertaal of verkleinwoorden. Wees niet betuttelend.

- Luister zeer aandachtig naar vragen of opmerkingen. Vraag om herhaling of meer uitleg als je deze niet goed begrijpt.

- Stel steeds korte, concrete, directe vragen. Vermijd formuleringen met verschillende (deel)vragen.

- Geef op voorhand duidelijk aan wat ze kunnen verwachten van een reis, uitstap of bezoek. Dit biedt hen structuur. Kondig veranderingen in de planning tijdig aan en leg uit waarom.

- Geef beknopte informatie. Wat is echt belangrijk om te weten? Wat willen ze echt weten? Geef enkel details als er om gevraagd wordt, als deze het verhaal 'levendiger' maken of als komische noot.
- Werk eventueel met een 'opdracht' (zoektocht, invulblad,…). Gebruik hierbij foto's of tekeningen. Dit werkt stimulerend en richt de aandacht op de belangrijkste elementen. De informatie blijft zo doorgaans beter en langer hangen. Bovendien kunnen de deelnemers iets 'tastbaars' mee naar huis nemen als herinnering of om hun kennis terug op te frissen.

- Maak een rondleiding of opdracht niet te lang en wissel vraagmomenten af met 'vrije kijkmomenten'.

- Personen met een verstandelijke handicap zullen voorwerpen en omgevingen vaak 'globaal' bekijken, zonder oog voor detail. Geef daarom gerichte waarnemingsopdrachten.

- Vergewis je ervan dat elke deelnemer gezien heeft wat je wil dat hij ziet. Je zal veelal een instemmend gemompel krijgen, ook van personen die niet precies weten waar het over ging. Leg dingen eventueel opnieuw uit en herhaal af en toe de belangrijkste punten.

- Geef uitleg in het nu-moment. Spreek niet over iets wat je een half uur daarvoor op een andere plaats gezien hebt. Gebruik vergelijkingen en voorbeelden om moeilijkere begrippen duidelijk te maken.

- Toon voorwerpen, planten en gebouwen zoveel mogelijk in hun oorspronkelijke omgeving. Maak hiervoor eventueel gebruik van foto's.

- Personen met een verstandelijke handicap zijn over het algemeen zeer sfeergevoelig. Enthousiasme wordt vlug overgenomen, evenals irritatie of onrust. Let dus op je eigen uitstraling.

- Gebruik een mooi 'inpakpapier'. Probeer je boodschap te verpakken in een 'verhaal'. Gebruik eventueel reële voorwerpen, kostuums,…

- Houd rekening met mogelijke angstgevoelens (bv. op smalle, steile trappen,…). Stel hen gerust en bied indien gewenst een ondersteunende arm of hand.

- Personen met een verstandelijke handicap schatten hun mogelijkheden soms verkeerd in. Houd rekening met mogelijke roekeloosheid of extreme voorzichtigheid.

- Luisteren, ruiken, proeven, voelen,… maakt alles veel leuker en interessanter. Zintuiglijke waarnemingen zorgen ervoor dat de opgedane indrukken langer bijblijven.

4.2.6 Wat doen bij epilepsie?

Personen met een min of meer ernstige vorm van epilepsie hebben ook een handicap. Ze worden geacht, afhankelijk van het type, voorzichtig te zijn met bepaalde voedingsmiddelen, blootstelling aan flikkerlichten, snel bewegende beelden, ...

Een epileptische aanval kan vervelende gevolgen hebben wanneer je (of je omgeving) niet weet hoe adequaat te reageren. In tegenstelling tot wanneer iemand een hartaanval, een maagbloeding of acuut darmfalen krijgt, kan je een epileptische aanval ook als niet-medicus perfect begeleiden zonder dat er een arts moet aan te pas komen.

Het is dan wel belangrijk om een aanval te herkennen en op de juiste manier te handelen. Vandaar een kort overzicht met aandachtspunten, opgesplitst naar kleine en grote aanvallen, wegens de verschillende aanpak ervan.

a) Kleine aanval

Een kleine aanval wordt gekenmerkt door wazig kijken, doelloos rondlopen, soms smakken en plukken.

Wat doe je?

- Laat de persoon niet alleen
- Spreek rustig en vermijd paniek
- Laat de persoon zitten
- Scherm hem af van scherpe voorwerpen
- Vraag of hij een medische informatiekaart bij zich heeft. Hierop staat soms belangrijke informatie met betrekking tot de manier van handelen of het toedienen van medicatie
- Een arts is (meestal) niet nodig
- Vertel de persoon na de aanval kort wat er gebeurd is

b) Grote aanval

Een grote aanval herken je doordat de persoon plotseling valt, begint te schokken, spierkrampen vertoont, een stokkende ademhaling krijgt, ...

Wat doe je?

- Neem de bril af, als de persoon er één draagt
- Leg iets zachts onder het hoofd (jas, handdoek, kussen,…)
- Maak de hals vrij (vrije ademhaling)
- Neem losse voorwerpen uit de mond (kunstgebit, voedsel,…)
- Draai de persoon op zijn zij. Speeksel kan dan weglopen en de tong kan de keelholte niet versperren
- Zoek naar een medische informatiekaart en volg de aanwijzingen

Wat mag je zeker niet doen?

- Iets hards tussen de tanden duwen
- De aanval proberen tegen te houden
- Eten of drinken geven. Dit kan tot verstikking leiden
- Water in het gezicht gooien
- Medicijnen geven (tenzij vermeld op de medische informatiekaart)

Een epilepsieaanval gaat bijna altijd vanzelf over. Een dokter of de hulpdiensten waarschuwen is enkel nodig als de betrokkene tijdens de aanval gewond geraakt is of wanneer de aanval langer dan 5 minuten duurt.

4.3 De gidsbeurt of reisleiding: waaraan denken?

Er komt heel wat bij kijken om een kwaliteitsvolle gidsbeurt te geven of reis te leiden. Naast de aandachtspunten die in de algemene opleiding aan bod komen, halen we hier enkele elementen aan die specifiek voor personen met een handicap van belang zijn.

4.3.1 De voorbereiding

a) Informatieverwerving

Bij het gidsen of rondleiden van personen met een handicap kun je je best zoveel mogelijk op voorhand informeren:

- Is het een groep met één persoon met een handicap of een groep met uitsluitend personen met een handicap?

- Gaat het over één of verschillende types van handicap (personen met een beperkte mobiliteit, personen met een auditieve of een visuele handicap, personen met een mentale handicap,…)?
- Als er een rolstoelgebruiker in de groep zit: heeft hij een elektrische of een manuele rolstoel? Kan hij nog enkele stappen zelfstandig ondernemen (bv. om naar het toilet te gaan, in bed te stappen,…)?
- Op welke manier uit de beperking zich? Sommige personen met een auditieve handicap kunnen bijvoorbeeld met aangepaste apparatuur horen, anderen horen niet maar kunnen liplezen of gebruiken gebarentaal, nog anderen gebruiken enkel gebarentaal, ...

- Heeft de persoon een begeleider of assistent bij zich?
- In welke omgeving zal de gidsbeurt of rondleiding plaatsvinden (in een museum, een stad, een ander land,…)?
- …

Wees niet bang om aan de persoon te vragen wat hij wel of niet kan. De deelnemer zal begrijpen dat dit essentiële informatie is voor het plannen van activiteiten en zal je graag de nodige informatie verschaffen. Stel deze vragen op voorhand om te voorkomen dat je vlak voor of tijdens een activiteit er achter komt dat iemand niet (optimaal) kan deelnemen.

Minstens even belangrijk is het om informatie in te winnen over waar je naartoe gaat en hoe je er geraakt:

- Kan de deelnemer met de bus of de trein reizen? Is reservering noodzakelijk om als rolstoelgebruiker te kunnen reizen met vliegtuig, trein of bus? In België moet een rolstoelgebruiker in principe vierentwintig uur op voorhand reserveren. Een toegankelijke bus (van en naar een toegankelijke halte) moet minimum twee uur op voorhand gereserveerd zijn. Er zijn ook toegankelijke taxi's maar deze moeten eveneens gereserveerd worden. Houd hiermee rekening tijdens de voorbereiding van je rondleiding.
- Is de toegang tot het museum toegankelijk? Is er een aangepast toilet? Is de rondleiding toegankelijk? Controleer de vrije doorgang naar vitrines of uitstalrekken en houd er rekening mee dat rolstoelgebruikers zich op een andere hoogte bevinden. In een tentoonstellingsruimte kan een schilderij omwille van de hoogte waarop het hangt niet altijd even zichtbaar zijn of kan de lichtinval zorgen voor een bepaalde glans op het kunstwerk.
- Hoe verloopt de evacuatie in geval van alarm?
- Is de hotelkamer toegankelijk? Is er voldoende ruimte om rond het bed te circuleren met een (elektrische) rolstoel? Is de badkamer voldoende ruim? Heeft de persoon speciale hulpmiddelen nodig? Zijn die aanwezig of brengt hij alles zelf mee? …
- Als er maaltijden voorzien zijn: kan de keuken rekening houden met een dieet of voedselallergie?

- Is de route tussen het museum en het hotel toegankelijk? Zijn er mogelijke alternatieve routes? Kan je eventueel een beroep doen op gemotoriseerd vervoer?
- Voor een rolstoelgebruiker is het niet altijd evident om plaats te nemen in een gemotoriseerd voertuig. Niet alle rolstoelgebruikers kunnen zelfstandig of met begeleiding in of uit een auto stappen. Niet elke rolstoel kan zomaar in de koffer vervoerd worden.

Houd ook rekening met culturele en religieuze gevoeligheden. In islamitische landen is het bijvoorbeeld niet evident om blindengeleidehonden mee te nemen in restaurants, hotels of musea. Als je zulke situaties kan voorspellen, kan je op voorhand met de deelnemer op zoek gaan naar een oplossing.

b) Informatieverschaffing aan de deelnemers

- Geef altijd correcte informatie aan personen die informeren naar de toegankelijkheid van een gebouw, museum, tentoonstelling of rondleiding, ook al moet je ze teleurstellen.

- Niet elke drempel of elk obstakel is voor iedereen problematisch. Alles hangt af van de specifieke beperkingen en hulpmiddelen van de persoon. Met de juiste informatie kan de deelnemer zelf oordelen of die drempel werkelijk een hindernis zal vormen.

4.3.2 Ter plaatse: aandachtspunten en alternatieven

Het slagen van een reis of rondleiding hangt samen met enerzijds de omgeving (de fysieke toegankelijkheid) en anderzijds met het aanbod en de dienstverlening (de inhoudelijke toegankelijkheid).

a) Fysieke toegankelijkheid van het gebouw en de omgeving

Weet je waar zich de beschikbare aangepaste toiletten en liften op je route bevinden? Voor veel mensen met een handicap is dit essentiële informatie. Als personen met een handicap veel vragen stellen over de toegankelijkheid, wijst dit er over het algemeen op dat ze zich voldoende op hun gemak voelen om te vragen wat ze nodig hebben. Als ze bovendien een vriendelijke en positieve respons krijgen, zullen ze waarschijnlijk terugkomen en hun vrienden vertellen over de prima service.

Als gids of reisleider kun je weinig veranderen aan de toegankelijkheid van een museum, hotel of restaurant. Toch is het bij de organisatie van een gidsbeurt (rondleiding, tentoonstelling, wandeling,...) of reis nodig om de

bruikbaarheid van de omgeving en de verschillende ruimten van een gebouw in het oog te houden. Vaak staan we er niet bij stil dat gebouwen en hun omgeving niet voor iedereen gebruiksvriendelijk zijn, of zelfs ronduit onbruikbaar en ontoegankelijk. Op dat moment kan de persoon met een beperking misschien niet binnen of niet op een gelijkwaardige manier aan het aanbod deelnemen.

Bij het nagaan van de fysieke toegankelijkheid wordt best de rolstoelgebruiker als uitgangspunt genomen. Een rolstoelgebruiker heeft immers de meeste noden op het vlak van bruikbaarheid en afmetingen. Als een deur voldoende breed is voor een rolstoelgebruiker kan iedereen makkelijk gebruik maken van deze deur (moeders met een kinderwagen, leveranciers,…). Niet alleen de breedte van de deur is essentieel. Ook de drempelloosheid, de trekkracht van de deurpomp en de vorm van de klink en het slot bepalen mee de toegankelijkheid.

Het is belangrijk dat er in de onmiddellijke omgeving een aangepast toilet beschikbaar is (met een voldoende circulatieruimte, beugels,…), dat de balie verlaagd is, dat eventuele niveauverschillen niet enkel met een trap of treden overbrugd worden, ... Toegankelijkheid gaat veel verder dan we op het eerste zicht zouden denken! Denk in dit verband ook aan de keten van toegankelijkheid, die we in het begin besproken hebben.

In je informatiebundel zijn de wenkenbladen over de toegankelijkheid van restaurants en cafés, hotels, voetpaden, cultuurcentra en groengebieden opgenomen. Deze wenkenbladen verschaffen meer informatie over een aantal van deze aspecten. Ze geven onder andere aan hoe breed een deur moet zijn, waaraan een aangepast toilet moet voldoen, hoe een toegankelijke tentoonstellingsruimte best wordt opgebouwd, ...

Het Infopunt Toegankelijk Reizen van Toerisme Vlaanderen verspreidt ook technische infofiches die specifiek voor de toeristische sector beschrijven hoe een toegankelijke omgeving er uit ziet. Download de fiches gratis via www.toegankelijkreizen.be > Over ons > Publicaties.

In 2010 treedt de nieuwe Stedenbouwkundige Verordening betreffende Toegankelijkheid in werking. Deze verordening is van toepassing op publieke gebouwen in Vlaanderen en heeft betrekking op de vergunningen voor nieuwbouw of verbouwingen, die vanaf de startdatum worden ingediend. Op www.toegankelijkgebouw.be vindt u meer informatie over deze Stedenbouwkundige Verordening.

b) Verkeersveiligheid en de openbare weg

Soms moet je bij een gidsbeurt of rondleiding de openbare weg gebruiken. Dit impliceert dat de gids of reisleider aandacht moet hebben voor de verkeersveiligheid en zich moet houden aan de geldende verkeersregels, meer bepaald ook de regels voor groepen op de openbare weg.

In deze syllabus besteden we geen aandacht aan de algemeen geldende verkeersregels. Informatie hierover kun je voor België onder meer vinden op de website van het Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid vzw (www.bivv.be). Wel staan we graag stil bij een aantal regels die van belang zijn bij het gidsen en rondleiden van personen met een handicap op de openbare weg:

- Personen met een handicap die zich verplaatsen 'met een manueel of elektrisch aangedreven rolstoel die niet sneller gaat dan stapvoets' worden gelijkgesteld met voetgangers. Wie met een voortbewegingstoestel sneller dan stapvoets wil rijden (max. 18 km/h) volgt de regels voor fietsen en bromfietsen.

- Tussen valavond en zonsopgang en telkens als het zicht niet verder reikt dan 200 meter, moeten gemotoriseerde rolstoelen op de rijbaan gebruik maken van een wit of geel licht vooraan en van een rood licht achteraan.

- De actuele verkeersregels voor wie met een elektrische rolstoel of scooter rijdt zijn terug te vinden op www.wegcode.be.

- Overtredingen op alcoholgebruik staan gelijk aan die van andere weggebruikers (aan voetgangers indien stapvoetse verplaatsing; aan fietser/motorrijder indien snellere voortbeweging)

Enkele elementen waar je als gids of reisleider aandacht voor dient te hebben:

- Plan de gidsbeurt of rondleiding zorgvuldig. Zorg ervoor dat je de gevaarlijke punten (vb. een drukke straat zonder oversteekplaats) op voorhand kent. Voorzie eventueel alternatieve routes.

- Vermijd routes met vaste en losse obstakels. Kies voor obstakelvrije looproutes. Losse obstakels zijn bijvoorbeeld fietsen of reclamepanelen. Verlichtingspalen, paaltjes, verkeersborden en bloembakken zijn daarentegen voorbeelden van vaste obstakels.

- Vermijd voetpaden met een verhoogde dwarshelling (‘aflopende voetpaden’). Dit zijn voetpaden die van links naar rechts (dus dwars op de looprichting) een niveauverschil vertonen. Personen met kinderwagens en rolstoelen kunnen het moeilijk hebben om rechtdoor te gaan, omdat ze meer kracht moeten zetten om niet naar beneden af te wijken.

- Let op bij het oversteken op de openbare weg. Bij personen met een handicap kan dit iets meer tijd in beslag nemen. Toegankelijke kruispunten houden hier rekening mee. Ze hebben een andere lichtenregeling waardoor voetgangers meer tijd krijgen om over te steken. Laat je groep dus nooit plots een drukke weg oversteken.

Stoeprandverlagingen

- Oversteekplaatsen voor rolstoelgebruikers dienen voorzien te zijn van een voetpadverlaging. Zoek eventueel naar een alternatieve route of maak desnoods een kleine omweg.

- Een persoon met een visuele handicap zonder begeleiding vraag je best of hij bij jou wil inhaken of de hand op je schouder wil leggen bij het oversteken van een weg.

Meer informatie over de toegankelijkheid van voetpaden kan je vinden in het wenkenblad ‘Toegankelijkheid van voetpaden’.

- Zorg ervoor dat de groep goed samen blijft. Dit is niet alleen nuttig voor het gidsen zelf, maar het is ook belangrijk voor de verkeersveiligheid. Houd er rekening mee dat non-verbale communicatie (bv. wenken) niet zichtbaar is voor personen met een visuele handicap. Personen met een auditieve handicap horen op hun beurt verbale signalen (bv. roepen) niet.

- Het wandeltempo van een persoon met een mobiliteitsprobleem zal vaak lager liggen. Pas dus het tempo van de rondleiding aan. Houd ook rekening met de (extra) inspanningen die een begeleider van een rolstoelgebruiker moet leveren.

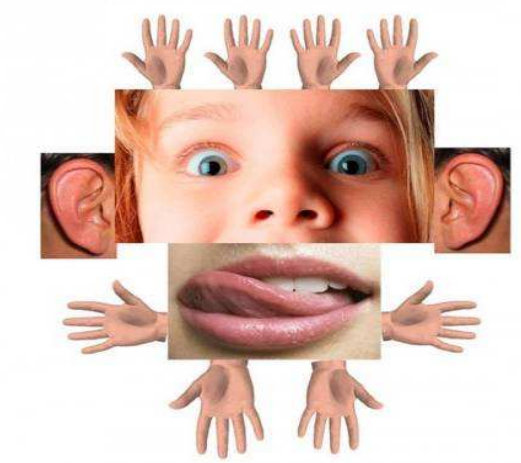
c) Rondleiden en gidsen

- Geef aan het begin van je rondleiding voldoende duidelijkheid over het verloop en de duur. Voorzie de nodige rustpauzes. Een rondleiding vergt niet enkel fysieke

inspanningen, maar ook concentratie, inspanningen voor het gebruik van hulpmiddelen ...

- Zien, horen, ruiken, voelen en proeven! Maak zoveel mogelijk gebruik van zintuiglijke ervaringsmogelijkheden. Bied de deelnemers bijvoorbeeld Japanse thee aan voor, tijdens of na een bezoek aan de Japanse tuin. Ga op zoek naar de traditionele restaurants. Laat de deelnemers genieten van de geuren in een bloementuin, laat hen voelen aan de vacht van dieren, de structuur van bomen, planten of gesteente. Dit alles maakt een rondleiding voor elke deelnemer aangenamer en de opgedane kennis en ervaringen blijven langer hangen.

  Bij dove en slechthorende personen zijn zicht, tast, geur en smaak intact.
  Blinde en slechtziende personen richten zich voornamelijk op het gehoor, de geur, tast en smaakzin. Maak hiervan gebruik om de rondleiding ook voor hen tot een onvergetelijke ervaring te maken.



  Blinde en slechtziende personen kunnen zich op basis van weergalming van geluid en wind, echo's en omgevingsgeluiden een idee vormen van de ligging en de grootte van een gebouw. Door rond een gebouw te wandelen krijgen ze een idee van de grootte van het gebouw. Door te voelen aan een voorwerp (eventueel een replica uit de souvenirwinkel) of gebouw krijgen ze een idee van de materiaalkeuze en de vorm. Geuren maken duidelijk of een gebouw omgeven is door tuinen, of de kelder vochtig of droog is, ...

  Naast deze informatie is een goede beschrijving van een gebouw of bezienswaardigheid door de gids of reisleider essentieel voor een goed begrip bij een blinde of slechtziende persoon.

- Het openen van deuren is vaak moeilijk, zeker voor rolstoelgebruikers die hun handen ook nodig hebben om zichzelf voort te duwen, maar ook voor mensen die een stok of kruk gebruiken en oudere mensen, die moeilijker te been zijn. Houd de deur even open.

- Zorg voor inclusiviteit en tracht hetzelfde aanbod op een gelijkwaardige manier aan iedereen aan te bieden. Probeer manieren te vinden om de ervaringen voor elke deelnemer even interessant en diepgaand te maken. Dit is te verkiezen boven 'ad hoc oplossingen' voor slechts een bepaalde groep. Door de activiteit op te bouwen rond de verschillende zintuigen, zit er vast voor ieder wat wils bij.

- Zoek alternatieven als voor een bepaalde doelgroep een onderdeel van je rondleiding niet mogelijk is. 'Dat gaat niet, bestaat niet', hoor je wel eens. Zo ver willen wij niet gaan, maar we benadrukken wel het belang van creativiteit. Zoek naar oplossingen, houd rekening met de mogelijkheden, meer dan met de beperkingen.

- Denk je dat de geplande groepsreis met voettochten door het Siroua-massief in Marokko niet geschikt is voor een rolstoelgebruiker, bespreek dit dan vooraf. Geef realistische informatie over het programma en reik alternatieven aan om toch van de cultuur (bijv. geleid bezoek aan Marrakech) of van de natuur te genieten (bijv. tocht met jeep door de woestijn of het gebergte).

- Het zou kunnen dat je als gids of reisleider voor een groep komt te staan die bestaat uit mensen met verschillende handicaps. Uiteraard blijven de bovenstaande tips gelden. Er zijn echter ook conflicten denkbaar tussen de aanpak voor de verschillende groepen.
  Zo is het bijvoorbeeld voor personen met een visuele handicap aangewezen om op een kleurrijke en beschrijvende manier uitleg te geven over bepaalde gebouwen. Voor personen met een verstandelijke handicap daarentegen is het eerder aangewezen om eenvoudige taal te gebruiken. Ook voor de tolk gebarentaal zal een beknopte en duidelijke uitleg gemakkelijker zijn.

  Naargelang de aard en de samenstelling van een groep zal de gids of reisleider zijn rondleiding op gepaste wijze moeten aanpassen. Door aandacht te hebben voor de eigenheid van de verschillende leden van de groep zal iedereen optimaal kunnen genieten. Zo zou een gids of reisleider eerst een eenvoudige en duidelijk uitleg kunnen geven over het gebouw, waarbij hij dit gebouw duidelijk situeert voor personen met een visuele handicap. Nadien kan hij dan bijvoorbeeld een meer gedetailleerde uitleg geven.

4.3.3 Evaluatie met alle deelnemers

Een grondige evaluatie van de rondleiding of reis is altijd aangewezen, maar bij een eerste ervaring met personen met een beperking is deze extra belangrijk. Wat waren de positieve en minder positieve ervaringen van de verschillende deelnemers? Heeft een bepaalde aanpak voor de ene geleid tot een negatieve ervaring voor een ander? Op welke manier kan dit in de toekomst voorkomen worden?

Evalueer ook de verschillende onderdelen van de rondleiding of reis apart. Het 'probleem' situeert zich misschien op één bepaald punt. Kan je hieraan werken in de toekomst?

Vooral bij een regelmatig terugkerend knelpunt is het belangrijk tussentijdse evaluaties te houden en/of af en toe te polsen naar het welbevinden van de deelnemers.

4.4 Methoden voor het gidsen en rondleiden van personen met een handicap

4.4.1 Methoden en hulpmiddelen

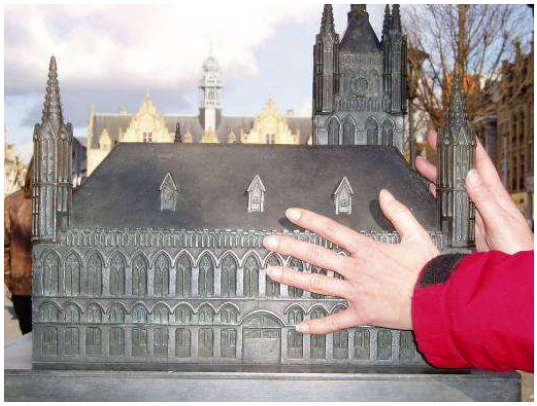
Naargelang de aard van de handicap bestaan er specifieke methoden en hulpmiddelen die ondersteuning bieden bij het verkennen van een museum, tentoonstelling of stad. Sommige methoden en hulpmiddelen kunnen individueel gebruikt worden. Andere zijn bedoeld voor groepen van personen met eenzelfde handicap.

a) Personen met een visuele handicap

Personen met een visuele handicap kunnen door middel van tasten, ruiken, horen, proeven en bewegen een cultuur, gebouw of voorwerpen 'ontdekken'.

Sommige musea en tentoonstellingen maken al gebruik van één of meerdere van deze vormen van gewaarwordingen, zoals het gebruik van panelen met uitleg in braille, een tastbare miniatuurweergave van een gebouw, een tactiel grondplan (reliëf), een gesproken catalogus van het aanbod, audio-weergave bij specifieke voorwerpen, voeldozen of tastbare voorwerpen (echt of nagebootst), maquettes, geurverspreiders (van dieren, planten, bloemen,…), audio-zuilen, praatpalen, begeleiding aan de hand van een PDA,...

Onderstaande foto's zijn voorbeelden van het betasten van kunstvoorwerpen, van een maquette en geurgewaarwording.



Een zeer mooi voorbeeld van hoe blinde of (zeer) slechtziende personen een gebouw of stad kunnen 'ervaren', is het boek 'Leuven Horen en Voelen' van David Mellaerts e.a. Naast uitleg aan de hand van tekst en foto's bevat het boek ook reliëfplannen van de stad en van de Sint-Pieterskerk, korte samenvattingen in braille en een luister-CD met impressies van het

'dagelijks leven in Leuven' en een rondleiding door het stadhuis. Ook de gegidste stadswandelingen zijn zeker de moeite waard. Het boek kun je bestellen bij *Kristel Wildiers – T 016 21 17 91 – E-mail: kristel.wildiers@leuven.be*. Voor de wandelingen kun je bij de Leuvense gidsenbond terecht.

b) Personen met een auditieve handicap

Personen met een auditieve handicap vinden het aangenaam om dingen te kunnen betasten, ruiken, smaken en zien. Specifiek voor deze doelgroep kunnen muziek en andere geluiden omgezet worden in trillingen, kan geluidsversterking voorzien worden of een duidelijke visuele weergave ervan, zijn er trilstoelen in bioscopen of theaterzalen, is er ringleiding aanwezig, ...
In groengebieden kan een kruidentuin, een aromatuin of een kleurentuin de aspecten zien, voelen, ruiken en/of proeven centraal stellen.

c) Personen met een verstandelijke handicap

Personen met een verstandelijke beperking zijn over het algemeen heel 'sfeergevoelig'. Het is bovendien belangrijk om hen structuur en duidelijkheid te bieden. Er zijn veel manieren om een rondleiding voor personen met een verstandelijke handicap interessant en ervaringsgericht te maken. Maak ook en vooral bij deze doelgroep gebruik van proeven, ruiken, tasten, zien en horen. Maak hen hier indien nodig specifiek attent op.

Enkele voorbeelden:

- Toon voorwerpen uit een bepaalde periode of rond een bepaald thema. Eén voorwerp hoort niet thuis in het rijtje. De deelnemers moeten zoeken welk voorwerp dit is.
- Gebruik muziek en geluid om een specifieke sfeer op te roepen.
- Geef zoekopdrachten in een museum. (Fragment)foto's van schilderijen: zoek het schilderij, stip aan wat je ziet,…
- Maak grote puzzels van deelfragmenten van een bepaald gebouw of evenement
- Geef rondleidingen over één voor de doelgroep interessant thema, ook al verschaft het museum informatie over andere thema's. Dit biedt structuur 'in de chaos van het geheel'.
- Schakel themafiguren in, indien mogelijk met kostuum en in hun 'eigen' decor
- Verpak de rondleiding in een verhaal of legende. Dit schept de nodige sfeer en zorgt voor een geanimeerde rondleiding.

4.4.2 Musea en steden

Heel wat musea en steden maken al gebruik van specifieke methodieken en hulpmiddelen voor personen met een handicap. Zo kunnen personen met een handicap in het kader van 'Steden Anders Bekeken' kennismaken met het cultureel en historisch patrimonium van Antwerpen, Hasselt, Brugge, Brussel en Sint-Truiden. Doel van het project is het verbeteren van de fysieke en de mentale toegankelijkheid van het cultureel erfgoed in deze steden. Aangepaste rondleidingen en methodieken laten personen met een handicap kennismaken met de stad en haar musea.
Een overzicht van de verschillende formules vind je op de website van 'Steden anders bekeken' (www.stedenandersbekeken.be). Op de verschillende deelsites (per stad) staat wordt voor elke betrokken stad een overzicht van de verschillende initiatieven.

Daarnaast zijn er uiteraard ook heel wat andere steden en musea toegankelijk voor personen met een handicap. Hier is een beperkte en willekeurige selectie. Volgens de criteria van Toegankelijk Vlaanderen zijn ze niet allemaal 'perfect toegankelijk', maar ze kunnen toch inspirerend werken omdat de nodige aandacht besteed wordt aan zintuiglijke waarnemingen en ervaringsgerichtheid.

- In Brussel groeperen de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis een aantal musea, waaronder het Jubelparkmuseum en het Muziekinstrumentenmuseum. Het Muziekinstrumentenmuseum biedt de mogelijkheid aan personen met een visuele handicap om voorwerpen te betasten. Personen met een auditieve handicap kunnen er muziek ervaren door middel van trillingen.
- In Mechelen bieden het speelgoedmuseum en Technopolis mogelijkheden.
- In Antwerpen is het Etnografisch museum populair bij mensen met een verstandelijke handicap.

- De stad Hasselt biedt met het Jenevermuseum en het Modemuseum het nodige aanbod. In het Modemuseum heeft vzw De Brug een specifieke rondleiding uitgewerkt voor personen met een verstandelijke handicap.
- In Tongeren werkt het vernieuwde Gallo-Romeins Museum onder andere met hoorfragmenten en tastbare voorwerpen.
- Het Flanders Fields Museum in Ieper werkt met zintuiglijke waarnemingen op verschillende vlakken.
- …

Bij het Infopunt Toegankelijk Reizen (www.toegankelijkreizen.be) en op de website van Toegankelijk Vlaanderen (www.toevla.be) vind je meer informatie over toegankelijke musea in ons land.

5. Informatie over toegankelijkheid

Bij het zoeken naar toegankelijke gebouwen, domeinen en diensten kun je een beroep doen op een paar diensten die betrouwbare informatie verzamelen. Het aanbod in Vlaanderen wordt in kaart gebracht door Toegankelijk Vlaanderen en ook op het toegankelijkheidslabel van Toerisme Vlaanderen mag je met een gerust hart voortgaan. Binnen- én buitenlandse bestemmingen komen uitgebreid aan bod bij het Infopunt Toegankelijk Reizen.

5.1 Toegankelijk Vlaanderen (Toevla)

Aangezien de toegankelijkheid van gebouwen en hun omgeving voor mensen met een handicap vaak te wensen over laat, is gedetailleerde en betrouwbare informatie over toegankelijkheid cruciaal voor deze doelgroep. Ontoegankelijkheid of het gebrek aan objectieve informatie kunnen er de oorzaak van zijn dat zij afzien van deelname aan het maatschappelijk leven.

Enter vzw – het Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid – heeft met financiële steun uit verschillende hoeken een methodiek kunnen ontwikkelen om de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen op een objectieve wijze te onderzoeken en weer te geven. Deze methodiek houdt rekening met de noden van alle doelgroepen, zoals personen met een motorische, visuele, auditieve of verstandelijke beperking en personen met allergie en ademhalingsproblemen.

In de databank die aan de hand van deze methodiek werd opgebouwd, zitten meer dan 2000 accommodaties uit Vlaanderen, van zeer uiteenlopende strekking (hotels, restaurants, parken, culturele centra, OCMW's, maneges, jeugdverblijven, fietsroutes, bioscopen, bibliotheken,…). Hoewel de databank zeker niet volledig is, biedt ze personen die op zoek zijn naar een toegankelijke accommodatie toch al een eerste indicatie.

Toeristische voorzieningen en publieke accommodaties worden ter plaatse onderzocht aan de hand van een gestandaardiseerde checklist.
De mate van toegankelijkheid wordt weergegeven in drie niveaus:

- \- niet toegankelijk voor iedereen
- +/- gedeeltelijk toegankelijk
- \+ toegankelijk voor iedereen

Er wordt geen totaalscore voor het hele gebouw gegeven. Elk onderdeel van het gebouw (parking, inkom, lift, vergaderzalen, aangepast toilet, lobby, zwembad, kleedkamers,...) krijgt een aparte 'toegankelijkheidsscore'. Daarnaast wordt van de verschillende onderdelen een gedetailleerde beschrijving gegeven (bijv. er is een trap van twee treden en een deur van 76 cm breed). Op basis van deze informatie kunnen mensen met een beperking zelf inschatten of het bezoeken van de accommodatie al dan niet haalbaar is voor hen, en of men eventueel bepaalde voorzieningen moet treffen. Ook voor jou als gids of reisleider kan dit een belangrijke bron van informatie zijn.

De databank 'Toegankelijk Vlaanderen' beschikt over uitgebreide zoekfuncties en is te raadplegen via www.toegankelijkvlaanderen.be of www.toevla.be.

5.2 Het Toegankelijkheidslabel

Sinds 2008 bestaat er in Vlaanderen een toegankelijkheidslabel voor hotels, vakantiecentra, jeugdverblijven, vakantiewoningen, campings en gastenkamers. Op termijn wordt het ook beschikbaar voor andere toeristische infrastructuur, zoals infokantoren en recreatie. Dit label is niet vrijblijvend. De uitreiking gebeurt door Toerisme Vlaanderen na een grondige controle ter plaatse volgens de Toegankelijk Vlaanderen methode (zie punt 5.1). Aan de hand van deze meetresultaten maakt het label een onderscheid tussen 3 niveaus.

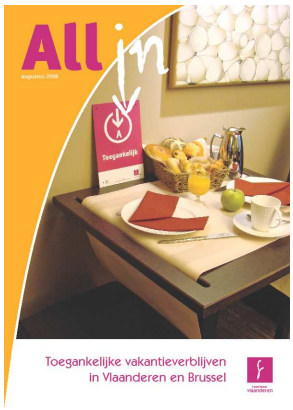
Drie niveaus

a) De pijl geeft enkel aan dat een gebouw **onderzocht** is. De gedetailleerde toegankelijkheidsinformatie is beschikbaar via de databank van Toegankelijk Vlaanderen (www.toevla.be). De gegevens zijn ook gratis op te vragen bij het Infopunt Toegankelijk Reizen van Toerisme Vlaanderen.

b) Een A in het label betekent dat het toeristisch gebouw objectief onderzocht werd en bovendien **basistoegankelijk** is voor mensen met een beperkte mobiliteit, zoals rolstoelgebruikers.
Concreet betekent dit dat alle belangrijke ruimtes (ingang, onthaal, slaapkamer, sanitair, ontbijtruimte/eetzaal, tentoonstellingsruimte (indien aanwezig) en loop- en rolroutes tussen deze onderdelen bruikbaar en bereikbaar zijn. Enige assistentie kan wel nodig zijn.
Over de toegankelijkheid van andere extra faciliteiten, zoals bijv. een zwembad dat aan een vakantieverblijf verbonden is, biedt het label echter geen informatie.

c) Een gebouw met A+label is **comfortabel toegankelijk**. De hierboven beschreven kenmerken gelden ook voor dit toeristisch gebouw. Bovendien kunnen ook personen met een beperkte mobiliteit de belangrijke ruimtes in principe zelfstandig gebruiken.

De vakantieverblijven met een label kunnen genieten van bijkomende promotie in onder andere de brochure *All In. Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel*. Deze brochure is gratis te verkrijgen bij het Infopunt Toegankelijk Reizen of te downloaden via www.toegankelijkreizen.be.



5.3. Infopunt Toegankelijk reizen

Het Infopunt Toegankelijk Reizen is een onderdeel van de dienstverlening van Toerisme Vlaanderen. Men kan er terecht voor informatie over de toegankelijkheid van het vakantieaanbod in binnen- en buitenland: verblijfsaccommodatie, vervoer, attracties, musea, georganiseerde reizen, hulpverlening op de vakantiebestemming, ...
Het Infopunt Toegankelijk Reizen beschikt over een ruim aanbod aan actueel en betrouwbaar materiaal, zoals zorgvuldig geselecteerde boeken, brochures, websites en databanken.

De website bevat een schat aan informatie, zowel voor de reizigers als voor professionelen uit de toeristische sector. Je vindt er reisverslagen, informatie over het toegankelijkheidsbeleid, toegankelijkheidsaanpassingen, premies, ...
Verder heeft het Infopunt per land de websites en publicaties verzameld die informatie verschaffen over 'reizen met een handicap' in dat specifieke land (www.toegankelijkreizen.be > Reisinfo en links). Een must om deze even te checken als je als reisleider of gids met een deelnemer met een handicap op stap gaat.

Nog meer kant-en-klare antwoorden vind je in de thematische brochures die het Infopunt samenstelde. De klemtoon ligt hier op het toegankelijke aanbod in Vlaanderen en Brussel. Enkele voorbeelden:

- *Toegankelijk vervoer* bevat tips over verschillende vervoersmiddelen, zoals trein, tram, bus, metro, privébusmaatschappijen met liftbussen, rolstoeltaxi's, Diensten Aangepast Vervoer, mindermobielencentrales, vliegtuigreizen en toegankelijke motorhomes.
- *Daguitstappen* bespreekt de toegankelijkheid van bezienswaardigheden en musea, maar vermeldt ook toegankelijke restaurants en tavernes.

- *Wandelen en fietsen* biedt inspiratie voor wie in Vlaanderen of Brussel een stads- of natuurwandeling wil maken. Ook verhuuradressen van aangepaste fietsen en andere hulpmiddelen vind je hier terug.

Ook deze bundels zijn gratis op te vragen bij het Infopunt Toegankelijk Reizen of gewoon te downloaden: www.toegankelijkreizen.be > Over ons > Publicaties).

Concrete vragen mag je ook rechtstreeks aan het team voorleggen. Normaal wordt binnen de week een antwoord bezorgd. Het Infopunt is elke werkdag bereikbaar van 10 tot 16 uur, per telefoon, fax of e-mail of door een bezoekje aan de infobalie.

Contactgegevens:
Infopunt Toegankelijk Reizen
Grasmarkt 61
1000 Brussel
tel.: 070/23 30 50
fax: 070/23 30 51
website: www.toegankelijkreizen.be
e-mail: info@toegankelijkreizen.be

6. Nuttige adressen

6.1 Contactpersoon Toegankelijkheid binnen Toerisme Vlaanderen

Toerisme Vlaanderen
Projectcoördinator 'Toegankelijkheid voor personen met een handicap'
Greet Vandenrijt
Grasmarkt 61
1000 Brussel
tel.: 02 504 03 38
e-mail: greet.vandenrijt@toerismevlaanderen.be

6.2 Toegankelijkheidsbeleid

Voor meer informatie over het Toegankelijkheidsbeleid in Vlaanderen kan u contact opnemen met het Vlaamse steunpunt en de Provinciale steunpunten Toegankelijkheid en met Enter, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid:

Vlaams Steunpunt Toegankelijkheid
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Boudewijnlaan 30
1000 Brussel
tel: 02 553 58 46
fax: 02 553 51 38

Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid

Antwerpen	tel: 03 240 56 52
Limburg	tel: 011 23 82 82
Oost-Vlaanderen	tel: 09 267 75 85
Vlaams-Brabant	tel: 016 26 73 91
West-Vlaanderen	tel: 050 40 34 76

Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid
Belgiëplein 1
3510 Hasselt
Tel.: 011 26 50 30
Fax: 011 87 41 39
e-mail: info@entervzw.be
Website: www.entervzw.be

6.3 Adviesbureaus Toegankelijkheid

Hier kan je o.a. terecht voor informatie over toegankelijkheidscriteria en advies voor het toegankelijk maken van infrastructuur.

vzw Toegankelijkheidsbureau

Belgiëplein 1	Noorderlaan 4	Sint-Gisleinstraat 44
3510 Hasselt	1731 Zellik	1000 Brussel
Tel.: 011 87 41 38	Tel: 02 465 55 25	Tel: 02 502 27 57
Fax: 011 87 41 39		

Website: www.toegankelijkheidsbureau.be
e-mail: info@toegankelijkheidsbureau.be

Adviesbureau Toegankelijke Omgeving
Driegaaienstraat 160
9100 Sint-Niklaas
Tel.: 03 776 10 59
Fax: 03 766 13 21
ato@toegankelijkheid.be
www.ato-vzw.be

Centrum voor Toegankelijkheid Provincie Antwerpen
Boomgaardenstraat 22 bus 101
2600 Antwerpen
Tel.: 03 240 56 52
Fax: 03 240 61 62
ctpa@welzijn.provant.be
www.provant.be/welzijn

Westkans vzw
Kerkhofstraat 1
8200 Sint-Andries Brugge
Tel.: 050 40 73 72
Fax: 050 71 00 43
info@westkans.be
www.westkans.be

6.4 Doelgroeporganisaties

Personen met een verstandelijke handicap
Toemeka
P/a Filosofenfontein
Waversebaan 352/2
3001 Heverlee
tel.: 016 40 69 61
fax: 016 40 76 92
website: website niet geactiveerd
e-mail: toemeka@chello.be

Personen met een auditieve handicap
Fevlado
Coupure Rechts 314
9000 Gent
tel.: 09 224 46 76
fax: 09 329 07 47
website: www.fevlado.be
e-mail: fevlado@pandora.be

Personen met een visuele handicap

BCBS (Belgische confederatie voor Blinden en Slechtzienden)
George Henrilaan 278
1200 Brussel
tel. : 02 732 53 24
fax: 02 735 64 53
website: geen website
e-mail: bcbs-cbpam@skynet.be

Personen met astma en allergieën
Astma- en allergiekoepel
Tel: 0800 84321 (gratis nummer vanuit België) of +32 (0)16 25 31 11
Fax: +32 (0)16 25 31 16
info@astma-en-allergiekoepel.be
www.astma-en-allergiekoepel.be

Verder beschikken ook de volgende overkoepelende organisaties over veel knowhow en kennis:

KVG - Katholieke Vereniging Gehandicapten
A. Goemaerelei 66
2018 Antwerpen
tel.: 03 216 29 90
fax: 03 248 14 42
website: www.kvg.be
e-mail: post@kvg.be

VFG – Vereniging Personen met een Handicap
Sint-Jansstraat 32-38
1000 Brussel
tel.: 02 515 02 61
fax: 02 511 50 76
website: www.vfg.be
e-mail: info@vfg.be

6.5 Productiecentra voor gesproken en braillelectuur

Om Nederlandstalige informatie in gesproken materiaal of in braille om te laten zetten, kan je bij onderstaande organisaties terecht.

Blindenzorg Licht en Liefde
Omzetdienst
Oudenburgweg 40
8490 Varsenare
tel.: 050/40 60 54
fax: 050/38 64 83
e-mail: omzet@blindenzorglichtenliefde.be

Progebraille Helen Keller
C. Van Malderenstraat 33
1731 Zellik
tel.: 02/466 94 40
fax: 02/466 92 86
e-mail: adeline.valkenborg@phk.be

6.6 Toegankelijkheid van websites

Interessante informatiebronnen over de toegankelijkheid van websites:

www.anysurfer.be
www.drempelsweg.nl
www.w3.org

7. Bronnen

De syllabus werd samengesteld door Toegankelijkheidsbureau vzw. Hiervoor werd een beroep gedaan op volgende bronnen:

- Syllabus: 'Tips voor een betere fysieke toegankelijkheid en voor een klantvriendelijk onthaal van personen met een handicap.' Toegankelijkheidsbureau in opdracht van Toerisme Vlaanderen, november 2003.

- *Cultuur zonder drempels. Ideeënbundel voor cultuurcentra en organisaties die werk willen maken van cultuur zonder drempels*. Toegankelijkheidsbureau vzw, in opdracht van provincie Limburg, 2005.

- Mellaerts D. (s.d.), *Hearing, smelling, touching, moving: an alternative way of beholding. Visit to historic monuments and sites by visually impaired people.*

- Mellaerts D., Wildiers K. en Devlieger P. *Leuven Horen en Voelen*. Leuven, 2007.

- Nationale Federatie voor Gehandicaptenzorg. Studiedag: Personen met een handicap in het culturele leven 24 juni 2004.

- Cd-rom 'Universal Design Exemplars'. Een project van The Center for Universal Design, College of Design en North Carolina State University.

- Werkcentrum voor Inrichtingswerk en Vrijetijdsbesteding vzw, *Educatieve rondleidingen met personen met een verstandelijke handicap in een stad of museum*, Brussel, 24 juni 2004.

- Website van het Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid: www.bivv.be

- Website van het National Center on Accessibility: www.ncaonline.org

- Website van het Infopunt Toegankelijk Reizen: www.toegankelijkreizen.be

Deze syllabus werd ontwikkeld door Toegankelijkheidsbureau vzw, in opdracht van Toerisme Vlaanderen.