

WELKOM BIJ...

De meeste
handicaps of
beperkingen
zijn niet
zichtbaar
aan de
buitenkant.

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

Tips van de Werkgroep Toegankelijk Groningen (WTG)

De meeste handicaps of beperkingen zijn niet zichtbaar aan de buitenkant. Wat je ziet, zijn bijna altijd de hulpmiddelen (taststok, rolstoel, krukken, rollator, hulphond,...), niet de mens en het verhaal erachter. Dat is makkelijk een bron van misverstanden. Stereotype beelden zijn net zo lastig in het contact als 'onzichtbaarheid'.

Het is daarom verstandig te beseffen dat je niets weet van de persoon die op wielen, met 'ander' gedrag of 'niks aan de hand' binnenkomt. Dan moet je veel vragen.

Als WTG houden we ons bezig met het toegankelijk maken van de 'mainstreammaatschappij' Groningen waar burgers met een handicap/beperking gewoon bij horen.

Om gewoon 'gewoon' te maken en 'handelingsverlegenheid' tegemoet te komen, zijn hier een paar simpele tips.

Geordend in onze 'bloedgroepen'. Met de kanttekening dat 'complex' normaal is voor een mens en natuurlijk niemand waterdicht in zo'n categorie past.



Algemene tips, van toepassing op ongeveer iedereen

- Laat iemand niet modderen bij binnenkomst, maar leg actief contact.

*Als hij/zij fysiek moeite heeft
of zich niet lijkt te kunnen oriënteren...
stap erop af,
zeg wie je bent
en vraag wat je kunt betekenen.*

- NIVEA = Niet Invullen Voor Een Ander!
- Vragen is verreweg de slimste contacttruc.

- Wees creatief in communicatiestrategieën.

- Als je merkt dat je woorden niet overkomen, probeer dan handen en voetaal of andere vragen.

Meer informatie of vragen?

<https://gemeente.groningen.nl/toegankelijkgroningen>

www.mkbtoegankelijk.nl

WELKOM BIJ...

MOBILITEITSGEDOE / BEGRENSENDE ENERGIE

GEHEUGENVERLIES

PSYCHISCHE HANDICAP

VERSTANDELIJKE BEPERKING

BLIND / SLECHTZIEND

DOOF / SLECHTHOREND

Wat betekent een fysieke handicap?

Niet alle mensen met lichamelijke beperkingen maken gebruik van een rolstoel, rollator of scootmobiel.

Er zijn meer 'smaken' chronische makke die mensen het leven lastig maken.

Denk bij voorbeeld aan de vele varianten van reuma, COPD, multiple sclerose, maag-, darm- en leverziekten, nierziekten, allergieën en andere sloop-ziekten. Mobiliteit is vaak een probleem. Maar meer dan dat kost leven met fysieke handicaps tijd en energie.

Niks gaat meer vanzelf.

Om van A naar B te komen, heb je een half reisbureau nodig. 'Even' is er niet meer bij.

Een fysieke handicap dwingt vaak tot oneigenlijke keuzen waar een 'vitale' burger niet over hoeft na te denken.

Wat merkt een buitenstaander?

Externe hulpmiddelen zijn zichtbaar. Maar dat zegt niets over de mens die er gebruik van maakt.

Kijk dus niet verbaasd als iemand in een rolstoel zomaar opstaat en gaat lopen.

Terwijl een ander aan wie niks zichtbaar is, loopt te struikelen of buiten adem raakt en moet gaan zitten. Beperkte energie en allergieën zijn per definitie niet op het lijf geschreven.

Hersenletsel ook niet.

Dat geeft de volgende specifieke tips voor Welkom bij...

- *Zorg voor een brede toegang en doorgankelijkheid van de locatie en het pand.
Liefst drempelvrij of eventueel met hulp van een 'ramp' (schuine oprit).
Denk aan makkelijk te openen deuren en niet te zware deurdrangers.*
- *Is er een ruime toiletvoorziening?
Maak die dan beter bruikbaar voor iedereen door een aantal kleine aanpassingen:*
 - *plaatsen van beugels aan weerszijden van het toilet.*
 - *vrije draaicirckel van 1,5 meter*
 - *kleine wasbak*
 - *ruime toegang*

- *Vraag standaard en makkelijk of er iets is waar rekening mee gehouden moet worden. Dat schept gelegenheid om aan te geven wat nodig is.*
- *Spreek mensen in een rolstoel zelf aan en praat niet 'gemakshalve' met een eventuele begeleider.*
- *Ontferm je niet ongevraagd over mensen en hun hulpmiddelen.
Iedereen houdt graag zelf de regie.*

Meer informatie of vragen?

www.iederin.nl

030 - 720 00 00

MOBILITEITSGEDOE / BEGRENSENDE ENERGIE

GEHEUGENVERLIES

PSYCHISCHE HANDICAP

VERSTANDELIJKE BEPERKING

BLIND / SLECHTZIEND

DOOF / SLECHTHOREND

Wat betekent geheugenverlies?

Geheugenverlies heeft diverse oorzaken en gevolgen. Het kan gaan om niet aangeboren hersenletsel, maar vaak is er sprake van een vorm van dementie.

De problematiek is heel verschillend. Bij mensen met dementie zit het 'gedoe' vooral in het korte termijn geheugen en de oriëntatie. Ook kunnen er 'gaten' vallen in het geheugen.

Een hersenbloeding levert bij voorbeeld woordvind problemen.

Geheugenverlies is voor de meeste mensen en hun naasten lastig te accepteren. Ze schamen zich en proberen het te ontkennen.

De snelle samenleving draagt daar sterk aan bij.

Wat merkt een buitenstaander?

Zeker bij beginnend geheugenverlies is er aan de buitenkant niet veel van te merken.

Vaak worden mensen onzeker en daardoor iets trager. Ze weten in een winkel of restaurant niet meer goed wat de bedoeling is. Of raken de weg kwijt op straat en komen verward over. Dat geeft makkelijk irritatie.



Dat geeft de volgende specifieke tips voor Welkom bij...

- *Pas je tempo aan en neem de tijd.*
- *Ongeduld en harde woorden gaan niet helpen, integendeel.*
- *Besef dat je niets weet van de ander en laat elk oordeel los.*
- *Stel mensen op hun gemak. Leg eerst eens contact met een 'algemeen sociaal praatje'.*
- *Gebruik geen kinderachtige taal of vernederende opmerkingen.*
- *Stel één vraag tegelijk.*
- *Help zoeken naar herkenningspunten.*

Meer informatie of vragen?

Stichting Alzheimer Nederland

www.alzheimer-nederland.nl

033 303 25 02

www.noorderbrug.nl (niet aangeboren hersenletsel)

050 597 38 20

GEHEUGENVERLIES

PSYCHISCHE HANDICAP

VERSTANDELIJKE BEPERKING

BLIND / SLECHTZIEND

DOOF / SLECHTHOREND

Wat betekent een psychische handicap?

De term 'psychische handicap' is nog niet zo ingeburgerd.

Meestal wordt er nog exclusief medische taal voor gebruikt zoals schizofrenie, psychosegevoeligheid, een stoornis of aandoening, autisme... In plaats van woorden te gebruiken die aangeven wat de handicap/beperking betekent voor het dagelijks (samen)leven. Medische 'tovertaal' is vaak een bron van angst en vooroordelen.

Dat is niet nodig!

Bijna alle blijvende psychische handicaps geven gewoon complicaties op het vlak van waarneming, informatieverwerking en sociaal contact. Een 'andere' beleving en betekenisgeving van de werkelijkheid veroorzaakt nu eenmaal makkelijk misverstanden en onbegrip over en weer.

Onze samenleving is – helaas – buitengewoon complex

en hectisch. Sommige mensen hebben daar meer last van dan anderen.

Wat merkt een buitenstaander?

Een psychische handicap is meestal niet zichtbaar aan de buitenkant. Soms komen mensen wat vreemd over of praten ze hardop, soms zie je het effect van medicatie. Maar meestal komt de frictie pas onderweg het contact.

De mate waarin iemand last heeft van zijn/haar 'anders-zijn' kan ook sterk verschillen per situatie en in de tijd. De één krijgt er op termijn zicht op en kan uitleg geven, maar voor anderen blijft de dynamiek even onvoorspelbaar als voor de omgeving. NB: onvoorspelbaar is niet gevaarlijk! Je kunt het ook verrassend of creatief noemen.

Dat geeft de volgende specifieke tips voor Welkom bij ... :

- *Neem mensen zoals ze zijn en oordeel niet. Een verhaal dat 'verward' overkomt of bijzonder gedrag? Hoe belangrijk is dat eigenlijk? Je hoeft elkaar niet precies te begrijpen om toch prettig contact te hebben.*
- *Vermijd ziektebeelden en ander medisch gekleurd vakjargon. Het maakt een gesprek onnodig ingewikkeld en zet mensen weg als 'patiënt'. Als iemand zelf zo'n begrip gebruikt, vraag dan simpel wat het voor hem of haar betekent en waar je rekening mee kunt houden.*
- *Begrijp dat emoties 'anders' uit de verf kunnen komen. Wie boos doet, is vaak gewoon bang. Heb je er last van? Zeg wat je voelt en hoe je het graag anders zou willen.*
- *Geef uitleg als je merkt dat de ander je niet kan volgen. Vraag geregeld na of jullie nog op hetzelfde spoor zitten.*
- *Stuur aan op concrete onderwerpen en vragen.*
- *Geef mensen de tijd om na te denken en met een reactie te komen. De informatieverwerking gaat niet bij iedereen even snel.*
- *Neem sowieso de tijd. Heb je die niet? Zeg het eerlijk en spreek af dat je 'even later' terug komt of maak een vervolgspraak.*
- *Als gedrag daadwerkelijk hinderlijk is voor jezelf, medewerkers of andere gasten/klanten (dat kan gebeuren), leg dan concreet uit waar je last van hebt en geef een haalbaar alternatief.*

Meer informatie of vragen?

https://issuu.com/lentisggz/docs/ongewoon_een_psychische_handicap

www.autismegroningen.nl

PSYCHISCHE HANDICAP

VERSTANDELIJKE BEPERKING

BLIND / SLECHTZIEND

DOOF / SLECHTHOREND

Wat betekent een verstandelijke beperking?

In onze ingewikkelde maatschappij is 'zelfstandig leven' voor veel mensen een hele klus. Als je net minder snel bent en het lastig vindt om dingen te begrijpen, sta je op achterstand.

Iemand met een verstandelijke beperking heeft een IQ van maximaal 75.

Er zijn grote verschillen tussen mensen met zo'n (meestal aangeboren) begrenzing. We maken onderscheid in een lichte, matige, ernstige en diepe verstandelijke beperking.

Natuurlijk spelen 'wie iemand is' en omgevingsfactoren ook een belangrijke rol.

Soms worden mensen met een verstandelijke beperking nog extra belemmerd door slecht-zien, slecht-horen en/of een fysieke handicap. De kans op frustratie wordt dan – logisch – erg groot. Veel gedragsproblemen hebben daarmee te maken.

Vaak hebben mensen hun hele leven ondersteuning nodig van familie, begeleiders en een beschermende woonplek.

Via speciaal onderwijs, bijzonder vervoer en andere aparte systemen, kan de wereld zo makkelijk heel klein worden. Gelukkig lijkt die vanzelfsprekende uitsluiting de laatste jaren te veranderen.

Wat merkt een buitenstaander?

Soms is het te zien aan motoriek of aan de spraak, maar vaak merk je pas halverwege een gesprek dat iemand je niet helemaal begrijpt. Of emotioneel 'anders' regeert dan verwacht.

'Raar' gedrag komt voor. Ga ervan uit dat het betekenis heeft.

Lezen, schrijven en rekenen zijn vaak lastige klussen.

Dat geeft de volgende specifieke tips voor Welkom bij...

- *Praat tegen de persoon zelf en niet tegen de begeleider.*

Je weet niet hoe licht of zwaar de beperking is, dus laat je verrassen.

Lukt het contact niet, vraag dan 'mag ik even met je vader/zus /vriend praten?'

- *Gebruik korte zinnen en makkelijke woorden.*
- *Houd ook rekening met beperkte mogelijkheden om 'taal zonder woorden' te gebruiken.*

Gebaren, oogcontact, stemvolume, houding, gezichtsuitdrukking...

Houd het simpel en duidelijk.

- *Luister aandachtig en neem de tijd.*
- *Zeg precies wat je bedoelt en wees duidelijk in wat je van de ander verwacht.*

- *Geef één opdracht of boodschap tegelijk.*
- *Controleer af en toe of je gesprekspartner je begrijpt. Laat hem of haar in eigen woorden navertellen.*
- *Doe zelf 'normaal': mensen met een verstandelijke beperking zijn geen idioten.*

Meer informatie of vragen?

www.meegroningen.nl

VERSTANDELIJKE BEPERKING

BLIND / SLECHTZIEND

DOOF / SLECHTHOREND

Wat betekent het om blind of slechtziend te zijn?

Vaak denken buitenstaanders dat mensen niets 'zien', als ze blind of slechtziend zijn.

Natuurlijk verschilt het van persoon tot persoon en van 'handicap' tot 'beperking', maar de meeste mensen vormen wel degelijk beeld. Je ziet immers meer met je brein dan met je ogen en er zijn zoveel andere zintuigen te benutten. Vooral wie jong begint, kan veel leren!

Het maakt verschil of je helemaal blind bent of over de 1001 varianten van beperkt zicht beschikt.

Een visuele handicap levert vooral problemen op met desoriëntatie en in contact met anderen en de complexe maatschappij.

Wat merkt een buitenstaander?

Wie geen hulpmiddel bij zich heeft, is niet herkenbaar als 'slechtziend'.

Zo'n hulpmiddel als de bekende rood-witte stok kan een hele drempel zijn voor iemand die op latere leeftijd zicht moet inleveren. Het is ook best een dingetje om jezelf zo van een stigma te voorzien.

Dat betekent een grote kans op misverstanden. 'Ze groet me niet eens. Wat een arrogant figuur.' Onhandig gedrag wordt ook niet snel begrepen.



Dat geeft de volgende specifieke tips voor Welkom bij...

- *Individueen hebben allemaal hun eigen verhaal, karakter en leefstijl. Blinden en slechtzienden zijn daarop geen uitzondering. De één vindt het prettig geholpen te worden, de ander scharrelt het liefst zo zelfstandig mogelijk door het leven. De één wil graag zijn hand op de schouder van de begeleider leggen, de ander verkiest een arm of volgt op korte afstand. Even vragen dus!*
- *Zeg je naam en wie je bent, als je iemand tegenkomt van wie je weet of vermoedt dat hij/zij slecht ziet. Ga er niet vanuit dat iemand je wel herkent. Sommige blinden zijn verrassend goed in stemmen horen, maar gewoon zeggen is wel zo respectvol.*
- *Vertel wat je doet of van plan bent. Wie afhankelijk is van 200% vertrouwen in de omgeving, is gebaat bij een beetje tekst en uitleg. Zeg dat je weggaat*

om koffie te halen. De kans is anders groot dat je gesprekspartner door blijft praten en zich knap ongemakkelijk voelt.

- *Het is normaal in onze dagelijkse communicatie om te wijzen en voortdurend 'hier' en 'daar' te zeggen. Dat komt bij blinden en slechtzienden totaal niet over. Als iemand de weg vraagt, geeft dan een duidelijke routebeschrijving of – nog liever – loop een stukje mee.*
- *Soms proberen anderen krampachtig 'kwetsend' taalgebruik als 'kijken' of 'zien' te vermijden. Begin er niet aan! Het wordt een ramp en mensen met een visuele handicap gebruiken al die woorden probleemloos zelf. Misschien is de betekenis veranderd, maar dat hindert de communicatie niet.*

*Meer informatie
of vragen?*

www.oogvereniging.nl

030 299 28 78

[groningen@oogvereniging.nl](mailto: groningen@oogvereniging.nl)

Ooglijn

[ooglijn@oogvereniging.nl](mailto: ooglijn@oogvereniging.nl)

030 294 54 44

Wat betekent het om doof of slechthorend te zijn?

Er is groot verschil tussen doof geboren worden en op latere leeftijd je gehoor geheel of gedeeltelijk verliezen. Maar daar zitten natuurlijk grenzeloos veel variaties en mensen tussen.

Wie doof is, maakt meestal gebruik van de Nederlandse Gebarentaal. En in contact met horende mensen wordt een tolk gebarentaal ingezet. Voor doofgeboren burgers is het Nederlands meestal de tweede taal. Soms lukt het doven om te leren spreken, maar om verstaan te worden is er aandacht en geduld nodig van zowel de horende als de dove persoon. Hetzelfde geldt voor liplezen, al heeft dit meestal niet de voorkeur van doven.

Wie slecht hoort, bedient zich van hulpmiddelen als een gehoorapparaat, ringleiding en slimme trucs om de handicap enigszins te compenseren.

Omgevingsfactoren zijn belangrijk. Een lawaaierige setting kan bij voorbeeld erg lastig zijn. Een auditieve beperking betekent in ieder geval continu aandacht hebben voor contact en communicatie.

Wat merkt een buitenstaander?

Je kunt aan mensen niet zien of ze doof of slechthorend zijn.

Als je als niet-gebarende persoon een groep dove mensen in de Nederlandse Gebarentaal met elkaar ziet communiceren, ziet dat er gezellig en interessant uit, maar je begrijpt er niets van.

Dat mensen je niet (goed) kunnen horen, merk je meestal pas in de directe communicatie.



Dat geeft de volgende specifieke tips voor Welkom bij...

- *Maak oogcontact, zodat je elkaar kunt volgen.*
- *Probeer duidelijk te articuleren. Extra hard praten of heel dichtbij gaan staan, heeft geen zin als iemand doof is.*
- *Spreek bij slechthorenden rustig, duidelijk en niet op afstand.*
- *Schakel achtergrondgeluiden uit als je weet dat iemand slechthorend is. Bij doven maakt dat niet uit.*
- *Wees creatief met beweging, gebaren en mimiek. Ook wijzen kan helpen.*
- *Gebruik alternatieve communicatiemiddelen als schrijven, typen op de iPhone of iPad.*
- *Let op de verlichting. Bij tegenlicht en in het donker is liplezen, gebaren en mimiek niet te volgen.*

- *Zet een tolk Nederlandse Gebarentaal in. Dat kan door middel van de directe aanwezigheid van een tolk NGT of via beeldbellen (teletolk).*
- *Vergeet niet om bij getolkte gesprekken de persoon zelf aan te kijken. Zo betrek je hem/haar bij het gesprek.*

Meer informatie of vragen?

Stichting Clubhuis voor Doven Groningen

www.dovenclubhuis.nl

Landelijke belangenorganisatie Doof Nederland

www.dovenschap.nl

Landelijke organisatie Tolken Gebarentaal

www.tolkcontact.nl

Stichting Hoormij (slechthorenden)

www.stichtinghoormij.nl (zoek: flyer communicatie-tips)

Informatie over tolk Nederlandse Gebarentaal

Wie doof is, heeft recht op tolkuren.

Een tolk zorgt dat het gesprek tussen dove en horende mensen goed verloopt door gebarentaal om te zetten in spreektaal en vice versa.

Er zijn gebarentolken, maar ook schrijftolken.

Tolken zijn in vrijwel elke situatie inzetbaar: op het werk, bij bezoek aan een dokter, maar ook bij een etentje of een vergadering.

Deze brochure is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente Groningen.



<https://gemeente.groningen.nl/toegankelijkgroningen>