



# REDELIJKE AANPASSINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP IN HANDELSZAKEN

*praktische tips voor handelaars*



# REDELIJKE AANPASSINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP IN HANDELSZAKEN

*Praktische tips voor handelaars*



# 1. INLEIDING



Het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding (het Centrum) heeft een reeks van 10 brochures (praktische steekkaarten) ontwikkeld over redelijke aanpassingen voor personen met een handicap in verschillende domeinen van het dagelijkse leven: cultuur, horeca, openbare dienstverlening, handelszaken, ... Hiermee wil het Centrum leveranciers van goederen en diensten in verschillende sectoren sensibiliseren rond het concept 'redelijke aanpassing'.

Deze brochure gaat specifiek over redelijke aanpassingen in handelszaken.

Een redelijke aanpassing is een concrete maatregel die de negatieve invloed van een onaanpaste omgeving op de deelname aan het maatschappelijke leven voor een persoon met een handicap zoveel mogelijk neutraliseert<sup>1</sup>.

Een redelijke aanpassing biedt in tegenstelling tot het toegankelijkheidsprobleem een oplossing voor een individueel probleem. Elke situatie moet met andere woorden afzonderlijk worden onderzocht om zo een oplossing te vinden voor de beperking waarmee een persoon met een handicap wordt geconfronteerd in het dagelijkse leven. Waarschijnlijk zal iedereen achteraf baat hebben bij een dergelijke aanpassing. Dat is ook wenselijk.

Voor u gaat nadenken over materiële en organisatorische aanpassingen, is er iets heel eenvoudig dat u nu al kan doen, namelijk op een menselijke en respectvolle manier omgaan met mensen met een handicap. Zij weten immers zelf het best wat ze precies nodig hebben.



1 De wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie (antidiscriminatiewet) omschrijft redelijke aanpassingen als: *'[...] passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen. Wanneer die belasting in voldoende mate wordt gecompenseerd door bestaande maatregelen in het kader van het gevoerde overheidsbeleid inzake personen met een handicap, mag zij niet als onevenredig worden beschouwd.'*



In deze brochure geven we praktische en nuttige tips aan handelaars om redelijke aanpassingen door te voeren. De voorbeelden hebben we gehaald uit een studie van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO)<sup>2</sup> - aangevraagd door het Centrum - en onze eigen jarenlange praktijkervaring.

We sluiten deze brochure af met een theoretisch deel dat heel wat nuttige aanvullende informatie bevat. Hierin sommen we op wie in België bevoegd is voor het beleid inzake personen met een handicap. Ook geven we een overzicht van essentiële wetteksten over het concept redelijke aanpassing, zoals de antidiscriminatiewet van 10 mei 2007. U vindt in deze brochure ook heel wat nuttige contactadressen terug.



2 OIVO, *Een studie over de concrete toepassingen van het concept van redelijke aanpassingen aan goederen en diensten voor mensen met een handicap en met beperkte mobiliteit*, 2009, te downloaden op de website van het Centrum: [www.diversiteit.be](http://www.diversiteit.be).





# 2. REDELIJKE AANPASSINGEN EN HANDELS- ZAKEN

---

Dit hoofdstuk helpt handelaars en uitbaters van commerciële centra om redelijke aanpassingen door te voeren zodat iedereen volop aan het maatschappelijke leven kan deelnemen.

---



*"Ik krijg als slechtziende hulp van een winkelbediende bij het winkelen.  
Ik maak vooraf een lijstje waarmee we samen boodschappen doen."*

*"Als rolstoelgebruiker doe ik graag boodschappen in mijn buurtsupermarkt:  
de gangen zijn er breed genoeg zodat ik me er gemakkelijk kan verplaatsen."*

## **2.1. REDELIJKE AANPASSINGEN IN DE PRAKTIJK**

### *2.1.1. Voor alle personen met een handicap*

Er is niet veel nodig om ervoor te zorgen dat iedereen gemakkelijk zijn weg kan vinden of zich vlotter kan verplaatsen.

- Met eenvoudige, universele pictogrammen wordt informatie duidelijk voor iedereen. Met gestileerde pictogrammen zonder duidelijke band met de realiteit, is dit een stuk moeilijker.

#### **TIPS**

- › Verkeers- of informatieborden die op een hoogte van 1,50 m zijn aangebracht, zijn gemakkelijker leesbaar voor rolstoelgebruikers en mensen met een klein gestalte. De leesbaarheid is nog beter als de borden een beetje schuin worden geplaatst.
  - › De grootte van het lettertype en het contrast tussen letters en achtergrond beïnvloeden de leesbaarheid voor slechtzienden en ouderen.
  - › Witte borden zijn moeilijk leesbaar bij fel zonlicht.
- Andere heel eenvoudige aanpassingen zorgen ervoor dat iedereen vlotter toegang heeft tot winkels: speciale parkeerplaatsen, aangepaste toegangswegen, aangepaste toiletten die vlot toegankelijk zijn, ... Hellende vlakken om hoogteverschillen op te vangen, maken verplaatsingen gemakkelijker.





*Omdat niet elke winkel de mogelijkheid heeft om aan de ingang een hellend vlak te plaatsen, kwam een stad met een eenvoudig alternatief op de proppen: winkeliers plaatsen een bel bij de ingang. Wie door trappen of andere obstakels de winkel niet in kan, drukt op de bel. Het winkelpersoneel komt dan een handje toesteken.*

- In de stoelen die winkels ter beschikking stellen aan personen met een handicap, kunnen ook grootouders of mensen die snel vermoeid raken eventjes uitrusten.
- Personeel dat oog heeft voor de noden van personen met een handicap, doet er alles aan om het winkelen, het afrekenen en het inpakken aan de kassa zo aangenaam mogelijk te maken.

### *2.1.2. Voor doven en slechthorenden*

- Een geluidsversterkende microfoon met een volumeregelaar of een ringleidingversterker bij het loket of bij de receptie, zorgt voor een vlottere communicatie.

*Een ringleidingversterker is een hoorhulpsysteem voor slechthorenden die een hoorapparaat dragen. Het gaat om een elektrische leiding die een ruimte afbakent. De ringleiding vangt het signaal op van de geluidsbron en stuurt dit rechtstreeks door naar het hoorapparaat. Je hoort dan alleen de persoon die in de microfoon praat. Het storende omgevingsgeluid wordt onderdrukt. Je moet je met je hoorapparaat binnen of net buiten de ring bevinden om van het systeem te kunnen genieten.*

#### **TIP**

U kan dit systeem huren.

- Met de hulp van een persoon die gebarentaal beheerst, is het aangenaam en rustig winkelen. Misschien is er in uw winkel of supermarkt een medewerker die gebarentaal kent of die interesse heeft om deze taal te leren.



- Duid met het universele pictogram (blauw oor) de plek aan waar doven en slechthorenden een beroep kunnen doen op een persoon die de gebarentaal beheerst.

### *2.1.3. Voor blinden en slechtzienenden*

- De wet laat assistentiehonden in winkels toe.
- Reliëftegels of aanduidingen op de grond zorgen voor vlotter verkeer bij de ingang en in de winkel zelf. Blinden en slechtzienenden vinden zo ook gemakkelijker de kassa's en de uitgang terug.
- Het gebruik van informatieborden met een groter lettertype verhoogt de leesbaarheid voor iedereen.
- Dankzij aanduidingen in braille in winkelcentra en supermarkten kunnen blinden en slechtzienenden zich gemakkelijker oriënteren: etageknoppen in de liften, aanduiding van afdelingen, winkelketens, ...
- Als een slechtzienende om hulp vraagt bij het winkelen, dan kan u hem of haar vragen om op een minder druk moment terug te komen naar de winkel. Vraag hem of haar om vooraf een lijstje te maken voor de medewerker die zal helpen bij het maken van keuzes.

### *2.1.4. Voor personen met een beperkte mobiliteit*

- Eenvoudige aanpassingen kunnen het leven van personen met een beperkte mobiliteit heel wat gemakkelijker maken: speciale parkeerplaatsen bij de ingang, hellende vlakken of liften, automatische deuren, een brede receptie en kassadoorgang, aangepaste toiletten, ...

*In grotere winkels mogen personen met beperkte mobiliteit de personeelslift gebruiken.*



- U kan het hellend vlak vervangen door een tillift. Dat is duurder maar ook minder gevaarlijk: kinderen lopen immers graag op een hellend vlak, met alle gevolgen vandien.
- Specifieke pictogrammen leiden rolstoelgebruikers naar aangepaste ingangen, toiletten, ...
- Voldoende laag geplaatste informatieborden, liftknoppen en systemen om deuren te openen, verhogen de leesbaarheid voor en vergemakkelijken de bediening door personen met een beperkte mobiliteit of mensen met een klein gestalte.
- Ook kleinere winkels kunnen gemakkelijk toegankelijk worden gemaakt voor personen met een beperkte mobiliteit: er moet gewoon voldoende ruimte tussen de rekken zijn.
- Supermarkten of winkelcentra kunnen rolstoelen ter beschikking stellen aan hun klanten.
- Een personeelslid van een supermarkt kan personen met een beperkte mobiliteit helpen om bij bepaalde goederen te komen en/of bij het inladen van de boodschappen in de auto (zonder meerkost).
- Langere deurklinken zijn handiger en zorgen ervoor dat mensen deuren gemakkelijker kunnen openen. Door een grote houten of plastic handgreep over een sleutel te plaatsen, kan deze gemakkelijker in het slot worden gedraaid.

#### *2.1.5. Voor personen met een verstandelijke beperking*

- Aarzel niet om eenvoudige woorden te gebruiken en om informatie te herhalen.
- Pictogrammen zorgen voor een vlottere communicatie en helpen iedereen om gemakkelijker de weg te vinden.
- Promomateriaal in een 'vlot leesbare' taal maakt alles voor iedereen duidelijker.

**TIP**

'Vlot leesbare' teksten zijn opgesteld in een eenvoudige, vlot verstaanbare taal. Verenigingen die bijstand verlenen aan personen met een verstandelijke handicap, kunnen u hierbij helpen. Meer informatie kan u krijgen bij de Nationale Vereniging voor Hulp aan Verstandelijk Gehandicapten ([www.nvhvg.be](http://www.nvhvg.be)), bij de Franstalige vereniging ([www.afrahm.be](http://www.afrahm.be)) en bij de Nederlandstalige vereniging ([www.inclusievlaanderen.be](http://www.inclusievlaanderen.be)).

### 2.1.6. Voor personen met een andere handicap

- Mensen met een klein gestalte kunnen niet altijd bij de goederen in de rekken en zien vaak niet wat er hoger in de rekken staat.

*Eén winkel heeft daarom zijn winkelwagentjes uitgerust met een opstap voor mensen met een klein gestalte.*

## 2.2. SUCCES HANGT SAMEN MET EEN GOEDE VOORBEREIDING

---

- Ga na wie van uw personeelsleden open staat voor de problematiek en maak hem of haar verantwoordelijk voor de opvang van personen met een handicap. Hij of zij verzamelt alle nuttige informatie, geeft die door en geeft zo de aanzet voor het doorvoeren van redelijke aanpassingen. Hij of zij kan collega's ook vertrouwd maken met verschillende soorten handicaps en met de behoeften die deze handicaps met zich meebrengen.
- Om na te gaan welke redelijke aanpassingen nuttig zijn om de toegankelijkheid van uw verkooppunt of winkelcentrum voor iedereen te verbeteren, volstaat een heel eenvoudige en efficiënte strategie: organiseer testbezoeken van groepjes personen met verschillende handicaps. U merkt meteen welke aanpassingen voor welke doelgroep werken.



- Ook verenigingen die personen met een handicap vertegenwoordigen, kunnen u hierbij adviseren en helpen bij het kiezen van geschikte aanpassingen.

## 2.3. COMMUNICATIE

---

- Als u aanpassingen doorvoert, dan zal u meer mensen over de vloer krijgen. U moet er wel voor zorgen dat de betrokken personen weten dat u aanpassingen hebt doorgevoerd. Communiceer via verschillende media (website, downloadbare gids, folder, ...) en in uw winkel duidelijk over de diensten die u aanbiedt zodat personen met een handicap weten welke faciliteiten u hen biedt. Gebruik verschillende communicatievormen: groot lettertype, braille, vlot leesbare teksten, standaard pictogrammen, gesproken boodschappen, ...
- U kan uw website ook zonder al te veel inspanningen toegankelijk maken voor personen met een handicap. Door alternatieve communicatievormen (zoals video) te gebruiken voor niet-tekstuele elementen, kan iedereen terecht op uw website.

### TIP

Meer informatie vindt u op de website *www.anysurfer.be*. AnySurfer gaat na of uw website toegankelijk is voor personen met een visuele, auditieve en/of motorische handicap. Vertegenwoordigers van de vereniging leggen hun bevindingen in een checklist vast die u toegestuurd krijgt. Als uw website aan de toegankelijkheidscriteria beantwoordt, mag u het AnySurfer-label gebruiken. Personen met een handicap worden hiervan op de hoogte gebracht. U kan contact opnemen met AnySurfer per telefoon op 016/73 52 40 of per e-mail op *info@anysurfer.be*.

- Uw personeelsleden kunnen u helpen met uw communicatie-inspanningen en de klanten laten weten dat er speciale voorzieningen zijn voor personen met een handicap.
- Eenvoudig taalgebruik garandeert dat iedereen de boodschap gemakkelijker vat.





# 3. HET CONCEPT REDELIJKE AANPASSING



*Een redelijke aanpassing is een concrete maatregel die de negatieve invloed van een onaangepaste omgeving op de deelname aan het maatschappelijke leven voor een persoon met een handicap zoveel mogelijk neutraliseert. Dergelijke eenvoudige en goedkope aanpassingen dragen bij tot een rechtvaardigere samenleving en verhogen de kwaliteit en aantrekkelijkheid van de goederen en diensten die een samenleving aanbiedt aan al haar burgers.*

### **3.1. REDELIJKE AANPASSINGEN IN DE PRAKTIJK**

Het kan gaan om een technische of omgevingstechnische aanpassing, een aanpassing van regels of een andere organisatorische aanpak waardoor personen met een handicap volop aan het maatschappelijke gebeuren kunnen deelnemen.

Het doorvoeren van redelijke aanpassingen houdt doorgaans geen ingrijpende wijzigingen in de werking of dienstverlening in. Of een aanpassing redelijk is, wordt beoordeeld op basis van de kostprijs, de beschikbare financiële steun, de impact op de organisatie, de veiligheid, de gebruiksintensiteit en de duur van de aanpassing. Daarnaast spelen nog andere specifieke criteria een rol voor de betrokken organisaties, zoals de aard van het klantenbestand.

Financiële steun is één van de criteria die mee het redelijke karakter van een aanpassing bepalen. Het kan gaan om gewestelijke, provinciale of gemeentelijke subsidies of om steun van overheids- of privébedrijven. Voor meer informatie neemt u best contact op met gespecialiseerde verenigingen of rechtstreeks met de bevoegde overheid.





## 3.2. JURIDISCHE TEKSTEN<sup>1</sup>

---

### 3.2.1. *Internationaal*

In Europa dook de term ‘redelijke aanpassing’ bijna tien jaar geleden voor het eerst op in wetteksten, meer bepaald in de **richtlijn 2000/78/EG van 27 november 2000** tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling van personen in arbeid en beroep ongeacht godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid. Deze richtlijn introduceerde het begrip ‘redelijke aanpassing’ in het Europese recht.

**Op 2 juli 2008** keurde de Europese Commissie een **nieuw voorstel voor een richtlijn** goed. Het voorstel behandelt de toepassing van het beginsel van de gelijke behandeling van personen ongeacht godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid op het geheel van goederen en diensten. Dit voorstel moet nog goedgekeurd worden door de Europese Raad voordat het in werking treedt in de betrokken lidstaten.

De Verenigde Naties hebben op 13 december 2006 het **Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap** goedgekeurd. Artikel 2 van het Verdrag definieert het begrip ‘redelijke aanpassingen’. België heeft dit Verdrag geratificeerd en het is op 1 augustus 2009 in werking getreden.

### 3.2.2. *Federaal*

In België verbiedt de **antidiscriminatiewet van 10 mei 2007** discriminatie - ook op grond van handicap - op het gebied van huisvesting, de toegang tot en het leveren van goederen en diensten bestemd voor een ruim publiek. Dit geldt ook voor de toegang tot, het deelnemen aan en de uitoefening van om het even welke economische, sociale, culturele of politieke activiteit toegankelijk voor een ruim publiek. Artikel 4,12° van de wet van 10 mei 2007 definieert het concept ‘redelijke aanpassingen’. Weigeren om redelijke aanpassingen door te voeren, houdt een discriminatie in van personen met een handicap.



1 Alle juridische teksten kan u raadplegen op de website van het Centrum: [www.diversiteit.be](http://www.diversiteit.be).



### *3.2.3. Gewesten en gemeenschappen*

Ook de gewesten en gemeenschappen hebben op basis van de Europese richtlijn 2000/78/EG wettelijke maatregelen getroffen.

In Vlaanderen bepaalt het **decreet van 10 juli 2008** houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid wat redelijke aanpassingen voor personen met een handicap zijn.

In het Waalse gewest komt het begrip ‘redelijke aanpassing’ aan bod in het **decreet van 6 november 2008** ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, gewijzigd door het decreet van 19 maart 2009 wat betreft de toepassings sfeer van goederen en diensten.

De Franse gemeenschap volgt met het **decreet van 12 december 2008** ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie.

Alleen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft nog geen initiatief genomen, behalve dan op het gebied van huisvesting met de **ordonnantie van 19 maart 2009** tot wijziging van de ordonnantie van 17 juli 2003 houdende de Brusselse huisvestingscode. Deze ordonnantie wil in de toegang tot huisvesting een algemeen kader creëren ter bestrijding van discriminatie op basis van handicap of gezondheidstoestand.

### *3.2.4. Het Protocol betreffende het begrip redelijke aanpassingen*

Omdat het Belgische institutionele model heel ingewikkeld is, was het onontbeerlijk om te komen tot een gemeenschappelijke definitie van het begrip ‘redelijke aanpassing’. Tijdens de Interministeriële Conferentie op 11 oktober 2006 hebben de federale overheid, de gewesten en de gemeenschappen een **Protocol betreffende het begrip redelijke aanpassingen** goedgekeurd. Dit Protocol werd op 20 september 2007 in het Belgische Staatsblad gepubliceerd.



## NUTTIGE ADRESSEN

18

*VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap)*

Sterrenkundelaan 30  
1210 Brussel  
T 02 225 84 11  
F 02 225 84 05  
informatie@vaph.be  
www.vaph.be

▪

*VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)*

Keizerslaan 11  
1000 Brussel  
T 02 508 38 11  
info@vdab.be  
www.vdab.be/arbeidshandicap

▪

*GRIP vzw (Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een Handicap)*

Koningsstraat 136  
1000 Brussel  
T 02 214 27 60  
F 02 214 27 65  
info@gripvzw.be  
www.gripvzw.be

▪

*VFG vzw (Vereniging personen met een handicap)*

Sint-Jansstraat 32-38  
1000 Brussel  
T 02 515 02 62  
F 02 511 50 76  
info@vfg.be  
www.vfg.be

▪

*KVG vzw (Katholieke Vereniging Gehandicapten)*

Arthur Goemaerelei 66  
2018 Antwerpen  
T 03 216 29 90  
F 03 248 14 42  
post@kvg.be  
www.kvg.be

▪

*Brailleliga*

Engelandstraat 57  
1060 Brussel  
T 02 533 32 11  
F 02 537 64 26  
info@braille.be  
www.brailleliga.be

▪

*Fevlado vzw (Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties)*

Stropkaai 38  
9000 Gent  
T 09 224 46 76  
F 09 329 07 47  
info@fevlado.be  
www.fevlado.be

▪

*Inclusie Vlaanderen vzw (Vereniging voor personen met verstandelijke handicap)*

Albert Giraudlaan 24  
1030 Brussel  
T 02 247 28 20  
F 02 219 90 61  
secretariaat@inclusievlaanderen.be  
www.inclusievlaanderen.be

▪

*NVHVG vzw (Nationale Vereniging voor Hulp aan Verstandelijk Gehandicapten)*

Albert Giraudlaan 24  
1030 Brussel  
T 02 247 60 10  
F 02 219 90 61  
secretariaat@nvhvg.be  
www.nvhvg.be

▪

*Vlaamse Diabetes Vereniging Diabeteshuis vzw*

Ottegemsesteenweg 456  
9000 Gent  
T 09 220 05 20  
F 09 221 00 82  
vdv@diabetes-vdv.be  
www.diabetes-vdv.be

▪

*Intro vzw*

Noorderlaan 4  
1731 Zellik  
T 02 465 67 00  
F 02 466 70 38  
info@intro-events.be  
www.intro-events.be

▪

*Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen*

Sint-Jansstraat 32-38  
1000 Brussel  
T 02 515 06 74  
info@toegankelijkheidsoverleg-vlaanderen.be  
www.toegankelijkheidsoverleg-vlaanderen.be

▪



*Coördinatie van het Vlaamse  
toegankelijkheidsbeleid  
Gelijke Kansen in Vlaanderen*

Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel  
T 02 553 58 46  
F 02 553 51 38  
gelijkekansen@vlaanderen.be  
www.gelijkekansen.be

▪  
*Vlaams Expertisecentrum  
Toegankelijkheid*

*Enter vzw*  
Belgiëplein 1  
3510 Hasselt  
T 011 26 50 30  
F 011 87 41 39  
info@entervzw.be  
www.entervzw.be

▪  
*Provinciale Steunpunten  
Toegankelijkheid*

–  
**Provincie Antwerpen**

*Dienst Welzijn, Centrum voor  
Toegankelijkheid*  
Boomgaardstraat 22 bus 101  
2600 Antwerpen (Berchem)  
contactpersoon: Karlien Smets  
T 03 240 61 90  
F 03 240 61 62  
karlien.smets@welzijn.provant.be  
www.provant.be/welzijn/toegankelij-  
kheid

–

**Provincie Limburg**

*Steunpunt Toegankelijkheid Limburg*  
Universiteitslaan 1  
3500 Hasselt  
contactpersoon: Els Vankan  
T 011 23 82 87  
F 011 23 82 80  
toegankelijkheid@limburg.be  
www.limburg.be/steunpunttoeganke-  
lijkheid

–

**Provincie Oost-Vlaanderen**

*Steunpunt Toegankelijkheid  
Oost-Vlaanderen*  
Gouvernementstraat 1  
9000 Gent  
contactpersoon: Petra Van Poucke  
T 09 267 75 85  
F 09 267 75 99  
petra.van.poucke@oost-vlaanderen.be  
www.oost-vlaanderen.be/public/  
welzijn\_gezondheid/gelijke\_kansen/  
toegankelijkheid

–

**Provincie Vlaams Brabant**

Provincieplein 1  
3010 Kessel-lo  
contactpersoon: Alexander Leysen  
T 016 26 73 91  
F 016 26 73 01  
gelijkekansen@vlaamsbrabant.be  
www.vlaamsbrabant.be/  
welzijn-gezondheid/voor-organisaties-  
en-professionelen/toegankelijkheid/  
provinciaal-steunpunt-toegankelij-  
kheid

–

**Provincie West-Vlaanderen**

*Provinciehuis Boeverbos*  
Koning Leopold III-laan 41  
8200 Brugge (St. Andries)  
contactpersoon: Nele Bastiaens  
T 050 40 31 80  
F 050 40 31 07  
nele.bastiaens@west-vlaanderen.be  
www.west-vlaanderen.be/nl/  
welzijnzorg/gelijkekansen/toegankelij-  
kheid

▪













## **COLOFON**

–

*Redelijke aanpassingen voor personen met een handicap in handelzaken*

*Praktische tips voor handelaars*

*December 2009*

–

### **Uitgever en auteur:**

Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding

Koningsstraat 138, 1000 Brussel

T: 02 212 30 00

F: 02 212 30 30

epost@cntr.be

www.diversiteit.be

–

**Redactie:** Business Writers

**Supervisie:** Jozef De Witte, Edouard Delruelle

**Coördinatie:** Véronique Ghesquière, Isabelle Demeester, Yves Dario, Gert Backx

**Herlezing:** An Hulsmans, Nadine Brauns, Marieke Arnou

**Vertaling:** DICE

**Grafisch concept en opmaak:** d-Artagnan

**Drukwerk:** Perka (Maldegem)

**Illustraties:** Dirk Dewitte, DRIEDEE graphics & design

**Verantwoordelijk uitgever:** Jozef De Witte

–

*Cette brochure est également disponible en français.*

–

U kan deze brochure downloaden van de website van het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding: [www.diversiteit.be](http://www.diversiteit.be).

U kan deze brochure ook aanvragen, telefonisch 02/212.30.00, per fax 02/212.30.30 of per e-mail [epost@cntr.be](mailto:epost@cntr.be).



CENTRUM VOOR GELIJKHEID VAN KANSEN EN VOOR RACISMEBESTRIJDING  
Koningsstraat 138, 1000 Brussel

[WWW.DIVERSITEIT.BE](http://WWW.DIVERSITEIT.BE)