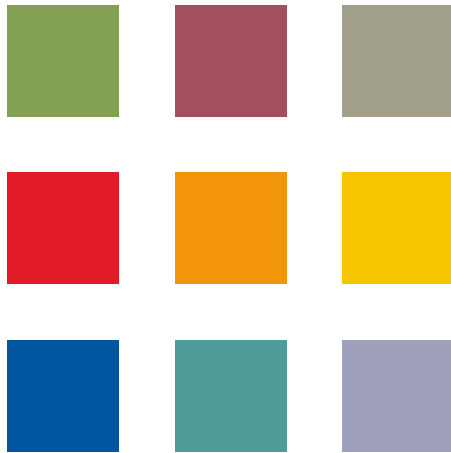


# REDELIJKE AANPASSINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP IN PRIVATE DIENSTEN

*Praktische tips voor aanbieders van private diensten*



# **REDELIJKE AANPASSINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP IN PRIVATE DIENSTEN**

*Praktische tips voor aanbieders van private diensten*



# 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 private diensten.

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 aanbieders van private diensten om redelijke aanpassingen door te voeren zodat de contacten met gebruikers vlotter verlopen en de dienstverlening voor iedereen gemakkelijker toegankelijk is. 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 PRIVATE DIENSTEN

---

Dit hoofdstuk helpt aanbieders van private diensten om redelijke aanpassingen door te voeren zodat de contacten met gebruikers vlotter verlopen en de dienstverlening voor iedereen gemakkelijker toegankelijk is.

---



*"Voor een bezoek aan mijn verzekeringsagent kon ik gebruik maken van de personeelslift van de maatschappij."*

*"Als ik een specifieke vraag heb, kan ik die per e-mail aan de directeur van mijn bankkantoor stellen."*

## **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. Dit kan dankzij verschillende visuele, auditieve of tastbare informatie-, identificatie- en lokalisatiemiddelen (borden waarop de verschillende lokalen staan afgebeeld) en algemene informatie (infoplannen en gesproken etage- en afdelingsaanduidingen voor personen met een visuele handicap).

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

*Een bedrijf helpt bezoekers hun weg te vinden via een systeem op basis van kleurcodes. Het systeem werd oorspronkelijk ontwikkeld voor anderstaligen, analfabeten en slechtzienden. Uit een evaluatie bleek dat ook andere personen de kleurcodes heel handig vinden.*

#### **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 slechtziende en oudere personen.
- › Witte borden zijn moeilijk leesbaar bij fel zonlicht.





- Andere heel eenvoudige aanpassingen zorgen voor een betere toegankelijkheid: speciale parkeerplaatsen, aangepaste toegangswegen, aangepaste toiletten die vlot toegankelijk zijn, ... Hellende vlakken om hoogteverschillen op te vangen, maken verplaatsingen gemakkelijker.
- Als er rijen wachtenden staan, kunnen personeelsleden speciaal oog hebben voor personen met een handicap. In de stoelen die u ter beschikking stelt aan personen met een handicap, kunnen ook ouderen of mensen die snel vermoeid raken eventjes uitrusten.

### 2.1.2. Voor doven en slechthorenden

- Een geluidsversterkende microfoon met een volumeregelaar of een ringleidingversterker bij het loket of 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.

- Adviesverlening in gebarentaal wordt altijd gewaardeerd.
- U wil advies geven in gebarentaal zonder uw hele organisatie op stelten te zetten? Zorg ervoor dat afspraken eenvoudig per sms, e-mail of fax kunnen worden gemaakt. Zo kan u afspraken met dove personen bundelen en ook andere diensten bij de afspraak in gebarentaal betrekken.



- Als u geen gebarentaal kan aanbieden, kunnen ‘home banking’ of andere transactie-systemen een uitweg bieden. U kan ook communiceren via het internet.
- Duid met het universele pictogram (blauw oor) de plek aan waar men een beroep kan doen op een persoon die de gebarentaal beheerst. Er kan ook met assistenten worden gewerkt.

---

### » MEER DOEN

U wil meer doen? Misschien kan het voorbeeld van deze verzekeringsmaatschappij u helpen.

De verzekeringsmaatschappij richtte een werkgroep op met werknemers, doven en slechthorenden om de dienstverlening beter toegankelijk te maken voor personen met een handicap.

Een eerste actiepoint was het gebruik van gebarentaal voor doven. Er werd een onthaalpunt in gebarentaal opgericht. Adviseurs werden opgeleid en in het hele kantoren-netwerk werden webcams geïnstalleerd. Er werden eenvoudige hulpmiddelen gemaakt (speciaal aangepaste formulieren, specifieke fax- en sms-nummers, pictogrammen en illustraties voor specifiek taalgebruik). Het dagelijkse beheer werd vereenvoudigd (speciaal fax- en sms-nummer, verbintenis om binnen 8 werkuren via dezelfde weg te antwoorden en de mogelijkheid om via webcam met specialisten te communiceren). Ook de hulpverlening werd aangepast (mogelijkheid om via sms en fax 24 uur per dag en 7 dagen op 7 boodschappen te versturen). Er werd een speciale website ontworpen (met eenvoudigere teksten en woordgebruik en vertalingen in gebarentaal).

Een tweede reeks acties was gericht op doven en slechthorenden die grote problemen hadden om zich verstaanbaar uit te drukken. Er werd een bewustmakingscampagne op touw gezet in het hele netwerk zodat de medewerkers deze personen beter zouden begrijpen en hun gedrag konden aanpassen. Op een vijftigtal plaatsen werd een ringleiding geplaatst. Er werd ook een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de grote federaties voor doven en slechthorenden om de inspanningen geloofwaardig te maken.



Er werden tegelijk ook vergelijkbare initiatieven genomen voor blinden en later voor alle personen met een handicap. Bij al deze acties stonden drie thema's centraal: toegankelijkheid van verzekeringen, behoefte aan specifieke producten en diensten en communicatie.

---

### 2.1.3. Voor blinden en slechtzienden

- Slechtziende personen mogen volgens de wet overal hun assistentiehond meenemen, op enkele uitzonderingen na (keukens en operatie- of verzorgingszalen in ziekenhuizen).
- Dankzij speciale soepele tegels met groeven kunnen personen met een visuele handicap zich vlotter verplaatsen.
- In administratieve gebouwen en banken zorgen aanduidingen in braille op de juiste hoogte voor een vlottere oriëntering: liftknoppen, aanduidingen van afdelingen, loketten, ...
- Folders, facturen en overeenkomsten in een groot lettertype kunnen voor heel wat oudere of slechtziende personen een grote hulp zijn. Voor blinde personen kunnen folders in braille worden gemaakt.

*Een firma heeft een overeenkomst gesloten met een gespecialiseerde vereniging die facturen, vervalddagberichten of brieven voor blinden en slechtzienden omzet in braille of in een groot lettertype. Nadat de vereniging de documenten heeft omgezet, stuurt ze deze rechtstreeks naar de personen die van deze dienst gebruik maken zodat die de documenten zo snel mogelijk in hun bezit hebben.*

*Een slechtziende persoon volgt een taal cursus. De leraar heeft een speciale cursus in een groot lettertype gemaakt en bedacht een heel eenvoudige aanpassing voor het examen: de vragen worden op voorhand voorgelezen aan de cursist.*



- Aarzel ook niet om slechtziende personen te vragen welke communicatiemiddelen het beste geschikt zijn voor hun specifieke handicap.

*Een vrouw kan alleen maandelijkse telefoonfacturen krijgen als ze gebruik maakt van de e-diensten die de telefoonmaatschappij aanbiedt. Omdat ze slechtziend is, kan ze op haar computer geen gebruik maken van deze diensten. In onderling overleg werd beslist om haar de maandelijkse facturen via een andere weg te bezorgen.*

*Een blinde heeft hulp nodig bij het beheer van zijn bankrekeningen. Hij doet vaker dan andere klanten een beroep op het bankkantoor zonder dat hiervoor extra kosten worden aangerekend. Hij mag bepaalde verrichtingen uitvoeren en hoeft hiervoor geen gebruik te maken van de internetdiensten.*

- Informatie in braille, in reliëf en in auditieve vorm zijn welkom. Een andere mogelijkheid is het voorzien van audiobeschrijvingen die met een koptelefoon kunnen worden beluisterd.

*Een bank heeft in alle Zwitserse kantons pratende geldautomaten voor slechtzienden geplaatst. De Zwitserse klanten beschikken nu in totaal over 209 geldautomaten met spraaksynthese. De automaten geven duidelijke instructies in het Frans, Duits, Italiaans of Engels. Om de privacy te waarborgen, gebeurt de communicatie via gewone koptelefoons.*

- Wanneer ingewikkelde informatie of diensten worden aangeboden, kunnen slechtziende of blinde personen voor bepaalde verrichtingen gratis aan de loketten terecht.

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

- Voldoende brede doorgangen of hellende vlakken en automatische deuren helpen personen met beperkte mobiliteit om zich vlotter te verplaatsen. U kan ook wagentjes of aangepaste stoelen aanbieden.



*In een bankgebouw mogen personen met beperkte mobiliteit de personeelslift gebruiken.*

- Voorzie zitplaatsen die toegankelijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit en hun begeleider.
- Duid aangepaste ingangen duidelijk aan (lift, hellend vlak, ...).
- Voldoende laag geplaatste informatieborden, liftknoppen en systemen om deuren te openen verhogen de leesbaarheid voor en vergemakkelijken de bediening door personen met beperkte mobiliteit of mensen met een klein gestalte.
- 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.
- Zorg in de wachtzaal voor voldoende stoelen zodat personen die snel vermoeid raken of moeilijk te been zijn in comfortabele omstandigheden kunnen wachten zonder hun beurt te verliezen.
- Wanneer rolstoelgebruikers geen gebruik kunnen maken van de geldautomaten, is het commercieel gunstig om deze personen gratis te helpen aan het loket of via homebanking.

#### *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 gemakkelijker de weg te vinden.
- Folders of uitleg in een 'vlot leesbare' taal zijn voor iedereen gemakkelijker te vatten.

**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*

- Ziekten zoals coccygodynie (chronische pijn aan het staartbeen) of fibromyalgie (chronische pijn op verschillende punten van het lichaam) kunnen de mobiliteit beperken. Door in wachtzalen speciale kussens aan te bieden, wordt het zitten minder pijnlijk.

## **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 uw diensten beter toegankelijk te maken, 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, 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 ter plaatse 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) voor niet-tekstuele elementen te gebruiken, kan iedereen op uw website terecht.

### 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*.

- 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.



<sup>1</sup> 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 toepassingsfeer 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

20

### *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/toeganke-  
lijkheid

–

**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-toeganke-  
lijkheid

–

**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/toeganke-  
lijkheid

■









## **COLOFON**

—

*Redelijke aanpassingen voor personen met een handicap in private diensten*

*Praktische tips voor aanbieders van private diensten*

*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](mailto:epost@cntr.be)

[www.diversiteit.be](http://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)