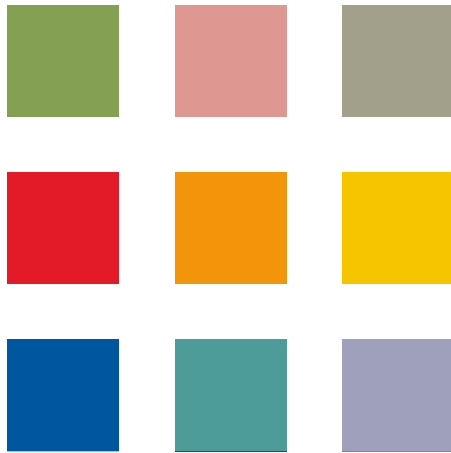




REDELIJKE AANPASSINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP IN OPENBARE DIENSTEN

Praktische tips voor aanbieders van openbare diensten



REDELIJKE AANPASSINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP IN OPENBARE DIENSTEN

Praktische tips voor aanbieders van openbare 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 openbare 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 neutraliseert¹.

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. In deze brochure geven we praktische en nuttige tips aan aanbieders van openbare diensten om redelijke aanpassingen door te voeren zodat de contacten met de gebruikers



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.'



vlotter verlopen en de dienstverlening voor iedereen toegankelijker wordt. De voorbeelden hebben we gehaald uit een studie van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO)² - 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.





2. REDELIJKE AANPASSINGEN EN OPENBARE DIENSTEN

Dit hoofdstuk helpt aanbieders van openbare diensten om redelijke aanpassingen door te voeren zodat de contacten met gebruikers vlotter verlopen en de dienstverlening voor iedereen toegankelijker wordt. Verder worden ook ideeën aangereikt om administraties ertoe aan te zetten om in de eigen werkomgeving aanpassingen door te voeren.



"Ik raakte met mijn rolstoel niet in de trouwzaal. De gemeente kwam met een oplossing. We zijn in het museum getrouwd."

"Ik was getuige van een ongeval. Met de hulp van een persoon die gebarentaal kende, kon ik heel precies een getuigenverklaring afleggen."

2.1. REDELIJKE AANPASSINGEN IN DE PRAKTIJK

2.1.1. Voor alle personen met een handicap

Er is niet veel nodig opdat iedereen gemakkelijker 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). Voor mensen met een visuele handicap zijn aanduidingen in braille of in een groot lettertype het meest geschikt. Voor mensen met een auditieve of verstandelijke handicap gebruikt u best pictogrammen of kleurcodes.
- Met eenvoudige, universele pictogrammen wordt informatie duidelijk voor iedereen. Met gestileerde pictogrammen zonder duidelijke band met de realiteit, is dit een stuk moeilijker.

Een gemeentehuis 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 slechtzienden en ouderen.
 - › 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.
 - Sommige gemeenten hebben een overlegcomité opgericht waarin personen met een handicap en een referentiepersoon uit de administratie (Handicontact in het Waalse gewest) zetelen om meer rekening te houden met de noden en verwachtingen van personen met een handicap.
 - Bij openbare werken voor het huis van een persoon met beperkte mobiliteit worden omleidingen zo kort en veilig mogelijk gemaakt.
 - Als er rijen wachtenden voor een loket staan, kunnen de loketbedienden speciaal oog hebben voor personen met een handicap. In de stoelen die ze ter beschikking stelling aan personen met een handicap, kunnen ook oudere personen of mensen die snel vermoeid raken eventjes uitrusten.
 - Richt u tijdens vakantieperiodes speelpleinen in? Overleg dan eerst even zodat u kinderen met een handicap in de beste omstandigheden kan opvangen: speciale begeleiding voor autistische kinderen, een verpleger voor kinderen met diabetes, ...



Het speelplein in een Brusselse gemeente is opgedeeld in zones die aangepast zijn aan een specifieke handicap: spelen met geluid voor blinde kinderen, speelplatforms voor kinderen met een fysieke handicap en hutjes waarin autistische kinderen zich kunnen afzonderen. Omdat kinderen graag met zand en water spelen, werden deze speelzones aan alle soorten handicaps aangepast.

» JUSTITIE EN POLITIE

- Een gebarentolk voorzien die een dove persoon kan bijstaan tijdens een ondervraging door de politie, is een gebaar dat beslist gewaardeerd wordt. ‘Het reddende gebaar’ is een werkgroep die bestaat uit drie federale en twee lokale politiebeambten die vrijwillig een cursus gebarentaal hebben gevolgd. Op hun website vindt de doelgroep heel wat nuttige informatie. Deze politieagenten willen personen met een handicap:
 - > opvangen om hun klachten of verklaringen te noteren;
 - > hulp bieden bij problemen met politie of justitie;
 - > bijstand verlenen wanneer ze slachtoffer zijn;
 - > informeren over verkeer, diefstal of drugs;
 - > inwijden in politiecultuurBedoeling is de toegang tot politie en justitie vlotter laten verlopen voor dove personen zonder dat die een beroep op een tolk moeten doen.
- Als de zalen van het vreedegerecht niet toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, dan kunnen die terecht in een ander lokaal.
- Als een persoon met een verstandelijke handicap voor de rechtbank moet verschijnen als getuige, slachtoffer of beschuldigde, kunnen de procesomstandigheden worden aangepast: een kleinere, gelijkvloerse zaal (minder overdonderend), aantrekkelijkere inrichting, eenvoudig en concreet taalgebruik, herhaling van de vragen, ...
- Voor sommige bezoekers vormt de toegankelijkheid van gevangenissen een probleem. Met enkele eenvoudige aanpassingen kan het bezoek voor iedereen gemakkelijker verlopen.



- Een vader met een pacemaker mocht niet door de metaaldetector en kon zijn zoon niet bezoeken in de gevangenis. Er werd een oplossing gevonden: hij mocht zijn zoon achter een glazen scheidingswand zien.

» REDELIJKE AANPASSINGEN PROMOTEN

Openbare administraties kunnen redelijke aanpassingen promoten door burgers te motiveren en te informeren. Dit kan via heel wat communicatiekanalen: folder in een groot lettertype, website,...

- Een stad heeft een folder over haar toegankelijkheidsbeleid gemaakt. De folder bevat informatie over straten en pleinen, voetgangerszones, parkeerplaatsen, speciale vervoerdiensten, taxicheques en de mogelijkheden die het openbaar vervoer biedt.
- De vereniging van Franse burgemeesters heeft in samenwerking met verenigingen van personen met een handicap een handvest ‘commune-handicap’ uitgewerkt. Dit biedt gemeenten een kader om concrete maatregelen te promoten die de integratie van personen met een handicap bevorderen. De maatregelen zijn er vooral op gericht om de zelfstandigheid van deze personen in alle aspecten van het dagelijkse leven te vergroten.
- Het handvest ‘handi-accueillants’ van Franse handelaars is een concrete toepassing van het handvest ‘commune-handicap’. Handelaars die het handvest onderschrijven, beloven om hun personeel op te leiden om de toegang tot de winkel en de winkelruimte te verbeteren, etiketten beter leesbaar te maken, personen met een verstandelijke handicap te begeleiden, ... Er wordt met elke vorm van handicap rekening gehouden. Winkels die het handvest onderschrijven, zijn herkenbaar aan de ‘handi-accueillant’-sticker. Het Centre Communal d’Action Sociale in de betrokken gemeente heeft een gids uitgegeven met basisnoties uit de gebarentaal. Handelaars leren zo een aantal woorden zeggen in gebarentaal.
- Een Nederlandse administratie heeft een folder uitgegeven met praktische oplossingen die actoren uit het administratieve en economische leven moeten aansporen om meer oog te hebben voor de toegankelijkheid van doven en slechthorenden. De folder is beschikbaar op internet.



- Een gewestelijke administratie heeft een reeks folders uitgegeven met tips voor handelaars, bankdirecteurs, hotel- en restaurantuitbaters en bestuurders van culturele centra om de ruimte binnen en buiten hun gebouwen zo in te richten dat ze voor iedereen vlot toegankelijk is.
 - Een stad heeft een speciale brailleprinter gekocht. Ze stelt restauranthouders voor om hun menukaart in braille om te zetten. Dit alles gaat gepaard met een kwaliteitslabel. Enkele tientallen restaurants hebben al gebruik gemaakt van deze dienstverlening.
 - Een stad heeft een informatiecampagne op touw gezet over de wettelijke bepalingen rond assistentiehonden in restaurants, cafés, bistro's en andere handelszaken.
 - Omdat niet elke winkel de mogelijkheid heeft om bij de ingang een hellend vlak aan te leggen, kwam een stad met een eenvoudig alternatief op de proppen: winkeliers plaatsen een bel bij de ingang. Personen die moeite hebben met trappen of andere hindernissen en de winkel niet kunnen betreden, kunnen op de bel drukken. Het winkelpersoneel komt dan een handje toesteken.
-

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.
- Duid met het universele pictogram (blauw oor) de plek aan waar een beroep kan worden gedaan op een persoon die de gebarentaal beheerst. Er kan ook met assistenten worden gewerkt.
- 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.

» 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.

-
- Opdat iedereen van de dienstverlening zou kunnen genieten, kan een gemeente een telefonische hulplijn in het leven roepen.

In Vlaanderen kunnen doven en slechthorenden een beroep doen op de tussenkomst van Teletolk als ze iemand willen bellen. Teletolk belt dan de persoon in kwestie op en wisselt met behulp van een chatprogramma informatie tussen beide partijen uit. Personen kunnen bijvoorbeeld informatie opvragen over openbare diensten, een afspraak maken met een arts of kapper of gewoon een boodschap doorgeven.

2.1.3. Voor blinden en slechtzienden

- Slechtzienden mogen volgens de wet hun assistentiehond meenemen op openbare plaatsen en naar administratieve diensten.
- Dankzij speciale soepele tegels met groeven kunnen personen met een visuele handicap zich vlotter verplaatsen.



- In administratieve gebouwen en gemeentehuizen zorgen aanduidingen in braille op de juiste hoogte voor een vlottere oriëntering: liftknoppen, aanduidingen van afdelingen, loketten, ...
- Folders en formulieren in een groot lettertype kunnen voor heel wat oudere of slechtziende personen een grote hulp zijn. Voor blinden kunnen folders in braille worden gemaakt.

Een firma heeft een overeenkomst gesloten met een gespecialiseerde vereniging die facturen, vervaldagberichten 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.

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

Een stad plaatst maquettes die personen mogen aanraken en zorgt voor gesproken commentaar (opgenomen boodschappen). Deze maquettes geven weer hoe het oude stadscentrum opnieuw zal ingericht worden. Zo kunnen blinden en slechtzienden de teksten in braille lezen en voelen hoe deze plaatsen opnieuw worden ingericht. De stad heeft de maquettes laten maken door een gespecialiseerde vereniging in samenwerking met studenten architectuur.

- Dialoog kan leiden tot oplossingen die voor iedereen aanvaardbaar zijn.

Normaal mag je niet met een donkere bril op de foto voor een identiteitskaart. Een vrouw vroeg en kreeg een uitzondering en mocht haar bril ophouden om medische redenen.



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 sporthal mogen personen met beperkte mobiliteit de personeelslift gebruiken.

Een stad biedt gratis hulp aan iedereen die slecht te been is of die erkend is als persoon met beperkte mobiliteit. Dergelijke personen krijgen begeleiding bij het winkelen. Ze krijgen ook hulp om naar de markt, de bank, de post, het gemeentebestuur, de mediatheek,... te gaan. Mensen kunnen in het stadscentrum voor deze dienstverlening een beroep doen op de stadswachten.

- Voorzie plaatsen 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.



- Als diensten niet toegankelijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit of als personen zich niet kunnen verplaatsen, volstaat een beetje verbeeldingskracht om eenvoudige oplossingen te bedenken.

Is de trouwzaal van het gemeentehuis niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers? Dan kan het huwelijk ook plaatsvinden in één van de zalen van het museum.

Omdat er geen lift is in het gemeentehuis, vindt de gemeenteraad plaats in een zaal die wel voor iedereen toegankelijk is.

Een postbode geeft de post van een persoon die slecht te been is af aan de deur.

- Bussen en trams zijn vlotter toegankelijk als er geen hoogteverschil is tussen de openbare weg en de bus- of tramtreden.

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 begrijpen.

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), bij de Franstalige vereniging (www.afrahm.be) en bij de Nederlandstalige vereniging (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

- Het doorvoeren van aanpassingen zorgt voor een beter onthaal van en contact met uw burgers. 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) 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*.

- 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 TEKSTEN¹

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.



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

24

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 openbare diensten

Praktische tips voor aanbieders van openbare 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

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.

U kan deze brochure ook aanvragen, telefonisch 02/212.30.00, per fax 02/212.30.30 of per e-mail epost@cntr.be.



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

WWW.DIVERSITEIT.BE