

2023

# Handleiding

VOOR HET ONTHAAL & DE BEGELEIDING  
VAN MENSEN MET EEN BEPERKING



**m** | opemuseum

**m**

Brussels  
Museums

# Handleiding voor het onthaal & de begeleiding van mensen met een beperking

Ongeacht de beperking moet de valide persoon een mens voor zich zien. De beperking is een kenmerk, een bijkomstigheid waarmee rekening gehouden moet worden.

We kennen 7 families van beperkingen (mensen in een rolstoel, mensen die moeilijk kunnen stappen, doven, slechthorenden, blinden, slechtzienden, mensen met cognitieve moeilijkheden)

## Algemene regel:

- Begin altijd met een vraag, bijv. 'Goedemorgen, ik heet ... Wat kan ik voor u doen?/Kan ik u helpen?'
- Blijf respectvol
- Infantiliseer niet
- Spreek de persoon rechtstreeks aan in plaats van de begeleider.

Als de persoon ja antwoordt, dan zijn hier enkele tips om te helpen.

## Iemand in een rolstoel

Wat te doen voor u een rolstoel duwt:

- Vraag of de persoon in de rolstoel hulp nodig heeft. (Raak de rolstoel niet zonder akkoord aan!)
- Als het antwoord ja is, bekijk dan hoe u kan helpen. Sommige handelingen kunnen pijnlijker zijn dan wanneer de persoon zichzelf zou behelpen.
- Als u zich niet in staat voelt om de persoon te begeleiden (een helling die u op moet), vraag dan hulp. Breng uzelf en de museumbezoeker niet in gevaar.

NB: Als u met de persoon in kwestie spreekt, ga dan op ooghoogte zitten.

Als u de rolstoel moet duwen, controleer/vraag dan of de persoon gemakkelijk en veilig zit:

- Diep in de stoel zitten.
- Als er een gordel is, controleer dan of die vastgemaakt is.
- De voeten op de voetsteunen (zijn de riemen goed vastgemaakt).
- Geen kleding die de wielen kan blokkeren of erin verstrikt kan raken.
- Rugzak goed vastgemaakt aan de rugleuning van de stoel of op de knieën (valrisico).

NB: een rolstoelgebruiker heeft 93 cm nodig om te kunnen rijden en 150 cm om gemakkelijk te draaien.

## lemand die moeilijk stapt met krukken/een wandelstok

lemand die zich verplaatst met krukken, heeft meer ruimte nodig om zich te bewegen. Ook al is hij/zij het gewend, toch bestaat er een groter risico op evenwichtsverlies of vallen. Dat valrisico is nog groter als het regent/geregend heeft. Obstakels op de grond (grint, straatstenen, kabels) kunnen ook een val veroorzaken.

- Als er tapijten liggen om makkelijker om obstakels heen te lopen, zorg er dan voor dat die altijd op hun plaats liggen.
- Let heel goed op tekenen van vermoeidheid en vraag of u kan helpen om bepaalde obstakels te nemen (een paar treden bijvoorbeeld). Verlies de eigen vaardigheden echter niet uit het oog (pas uw loopritme aan, ondersteun de persoon), zo brengt u uzelf of de ander die moeilijk stapt niet in gevaar.

lemand die moeilijk stapt, is snel vermoeid. Pas uw snelheid dus aan de ander aan en pauzeer even wanneer nodig.

- Vraag het museum of er stoelen zijn waarop de mensen kunnen zitten.
- Ken de zones waar zitplaatsen zijn, zodat u dat aan de bezoekers kan melden.
- Als het museum mobiliteitsmateriaal heeft (rolstoel, stoel met houder voor een kruk), bied dat dan aan de bezoeker aan.

## lemand met een visuele beperking (blind / slechtziend)

lemand met een blindenstok of een blindengeleidehond kan zich alleen verplaatsen als hij/zij de omgeving kent, maar tijdens de event worden heel wat voorwerpen verplaatst. De inrichting van de ruimte verandert regelmatig. Een blinde of slechtziende kan u vragen om hem/haar de juiste weg te wijzen of met hem/haar mee te lopen naar een stand of een bepaalde dienst.

Bied op de volgende manier aan om te helpen:

- Bied uw arm of schouder aan. De ander neemt u vast en loopt een klein beetje achter u aan.
- Vraag of u niet te snel loopt. Als u wat trager gaat lopen, merkt de ander een obstakel sneller op, kan hij/zij mee met u bewegen.
- Als u een trap op of af moet, blijf dan eerst enkele seconden staan. Uw schouder of arm maakt dezelfde beweging. De blinde voelt uw lichaamsbeweging en begrijpt dat er een obstakel is.
- Houd uw arm in smallere ruimten achter uw rug, de ander voelt de beweging en zal achter u gaan staan.

- Aarzel tijdens het lopen niet om de route te beschrijven voor de ander, het is handig als die het gebouw kent buiten de event. Op die manier kan hij/zij de afgelegde route visualiseren. Het is ook belangrijk om obstakels op tijd te melden, zoals putten, werkzaamheden, het aantal treden. Ga goed na of de ander het obstakel veilig kan nemen of voldoende bewegingsruimte heeft.
- Laat het de ander weten wanneer u op uw bestemming bent aangekomen. Laat de ander niet zomaar alleen. Zeg bijvoorbeeld: 'We zijn op onze bestemming, heeft u nog iets nodig? Als dat niet zo is, dan laat ik u hier. Veel plezier.'
- Laat de blinde zitten: neem zijn/haar hand en leg die op de rug van de stoel. De ander merkt dat er een stoel is en zal gaan zitten.
- Voor een deur (bijv. toilet): laat de persoon die u begeleidt, weten hoe de deur opengaat (naar binnen of naar buiten). Loop samen naar binnen, uw partner aan de kant van de scharnieren. Open de deur met de hand die de ander leidt en laat hem/haar de klink vasthouden. Ga samen naar binnen en sluit de deur.
- Heeft de ander een hond bij zich, leidt die dan niet af/streel de hond niet. Vraag het museum of er een hondenbar is en zo ja, waar die zich bevindt.

**Opgelet: de blinde voelt zich veilig bij iemand die hij/zij volledig vertrouwt. U bent zijn/haar ogen.**

### **Iemand met een auditieve beperking (slechthorend/doof)**

Slechthorenden dragen hoorapparaten. Mensen die echt niets horen, voelen alleen (hoge of lage) trillingen. Sommige slechthorenden of doven kunnen liplezen en soms spreken. In een lawaaiige of buitenomgeving, zoals Museum Night Fever, kan de slechthorende zich uitgesloten voelen. Dan moet hij/zij zich even terugtrekken in een rustige ruimte, om het aantal stimuli te verminderen.

Hoe communiceert u met deze mensen:

- Begin met uw spreekritme aan te passen als de ander kan liplezen, zo begrijpt hij/zij de informatie. Als de ander u maar moeilijk begrijpt, gebruik dan andere woorden en articuleer beter in plaats van te herhalen. Wanneer u andere woorden gebruikt, verandert ook het 'beeld van uw lippen'.
- Spreek niet tegen het licht in (fel zonlicht) of in een donkere ruimte, dat maakt liplezen onmogelijk.
- Het is belangrijk dat u in het blikveld van de ander blijft, ga recht tegenover hem/haar staan.
- Als de ander u niet begrijpt, kan u handgebaren gebruiken of met uw gezichtsuitdrukking spelen. Die kunnen de woorden vervangen, aanvullen of begeleiden.

- Uw gezichtsuitdrukking speelt een grote rol in de communicatie met doven. Uw gezicht laat uw gevoelens zien (blijheid, verdriet ... maar ook verwarring of twijfel), geeft aan wat u bedoelt (weigering, vraag ...), zodat de dove uw communicatie makkelijker begrijpt.
- Indien nodig kan u iets opschrijven, maar gebruik dan eenvoudige woorden en zinnen.
- Gebruik geen ingewikkelde woordenschat.
- De dove moet uw ogen kunnen zien, zo weet hij/zij of u tegen hem/haar praat.
- Houd uw hand tijdens het spreken niet voor uw mond en praat niet met een volle mond.
- Spreek normaal, niet te snel of te traag.
- Articuleer goed, maar overdrijf niet (u hoeft geen bekken te trekken), anders raakt de visualisatie van de woorden vervormd.
- Een dove kan een gesprek tussen meerdere mensen moeilijk volgen, wijs degene die praat aan, zodat hij/zij zich naar de juiste persoon kan richten.

### Iemand met een cognitieve beperking

Een mentale beperking raakt het begripsvermogen, de communicatie en de besluitvorming. Algemeen hebben mensen met een mentale beperking het moeilijk zich te situeren in de ruimte en de tijd. Hun mate van autonomie is dus meer of minder groot.

Hoe communiceert u met deze mensen:

- Glimlach, zo krijgt de ander vertrouwen, stel u voor en spreek normaal, maar met eenvoudige zinnen (geen onnodige details).
- Wees geduldig, pas uw spreekritme aan en herhaal of herformuleer indien nodig.
- Neem de tijd om te luisteren en te begrijpen, probeer geen zinnen voor de ander af te maken.
- Spreek pas met de begeleider als het niet anders kan.
- U kan altijd iets opschrijven of pictogrammen gebruiken om de communicatie te vergemakkelijken.
- Staat u tegenover een groep, bekijk dan wie het aanspreekpunt is.
- Weet dat het bij het begeleiden van deze persoon moeilijk is om richtingsaanwijzingen te geven. Zorg ervoor dat de ander ze goed begrijpt of, wat beter is, ga mee. Stel in dat geval voor dat u meegaat.
- Wees niet bang om contact te leggen: mensen met een cognitieve (mentale) beperking zijn vaak heel hartelijk. Verzet u niet, aanvaard hun kus of schud hen de hand.