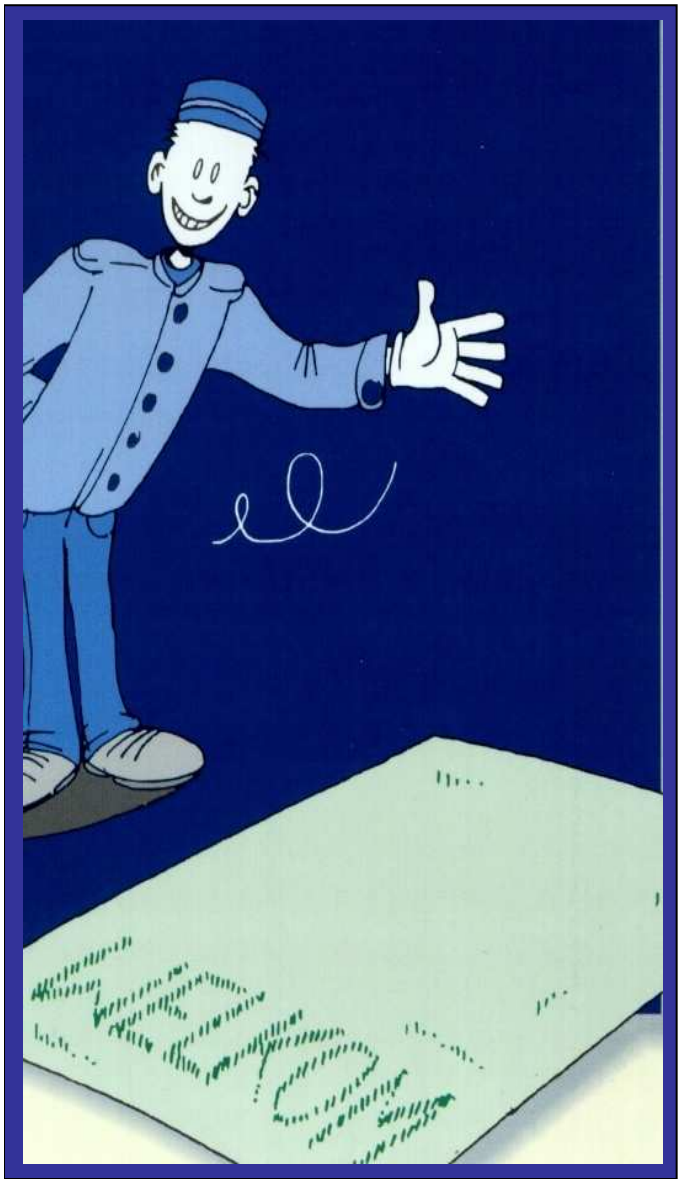
Workshop

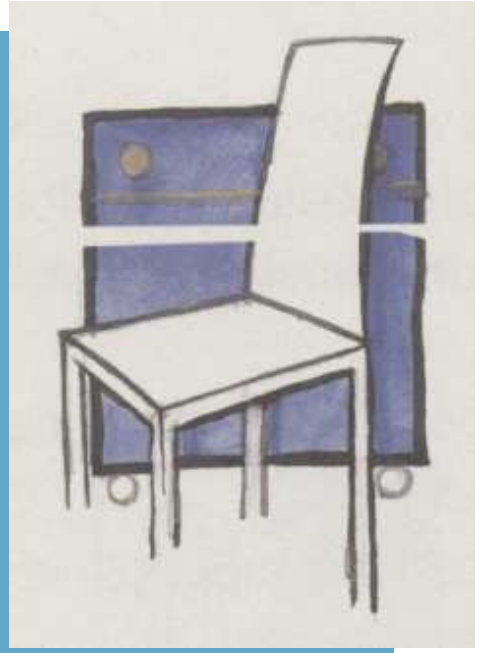


Gidsen en rondleiden van personen met een beperking

Kathleen Smolders
Toegankelijkheidsbureau vzw

in opdracht van
Toerisme Vlaanderen

Voorstellingsronde



- **Wie** ben je?
- Wat zijn je **ervaringen**?
- **Vragen**? Stel ze!

Programma

- **Voormiddag**:

Toegankelijkheid

- Waarom?
- Wie?
- Wat?

Universeel Design

- Wat?
- Hoe?

Extra info

Programma

- **Namiddag**:

In 4 groepen (doorschuifsysteem)

- Motorische beperking
- Visuele beperking
- Auditieve beperking
- Verstandelijke beperking

Evaluatie na de workshop

Toegankelijkheid: waarom?

- **Ieder mens** heeft gedurende +/- 40% van zijn leven te kampen **met een beperking**:
  - Als kind (te klein, onmondig,…)
  - Met een gebroken been
  - Tijdens een zwangerschap
  - In werksituaties (trolleys, koerier, ober,…)
  - Als oudere (moeilijker te been,…)
  - …

Toegankelijkheid: waarom?

- **Trend**

  OOK gezinnen met kleine kinderen, ouderen, personen met een beperking willen op reis en uitstappen maken (individueel of in kleine groep).

- **Universeel Design**

  Ontwerpen voor iedereen, met als doelstelling het leven van **ALLE** gebruikers/deelnemers vergemakkelijken en aangenamer maken.

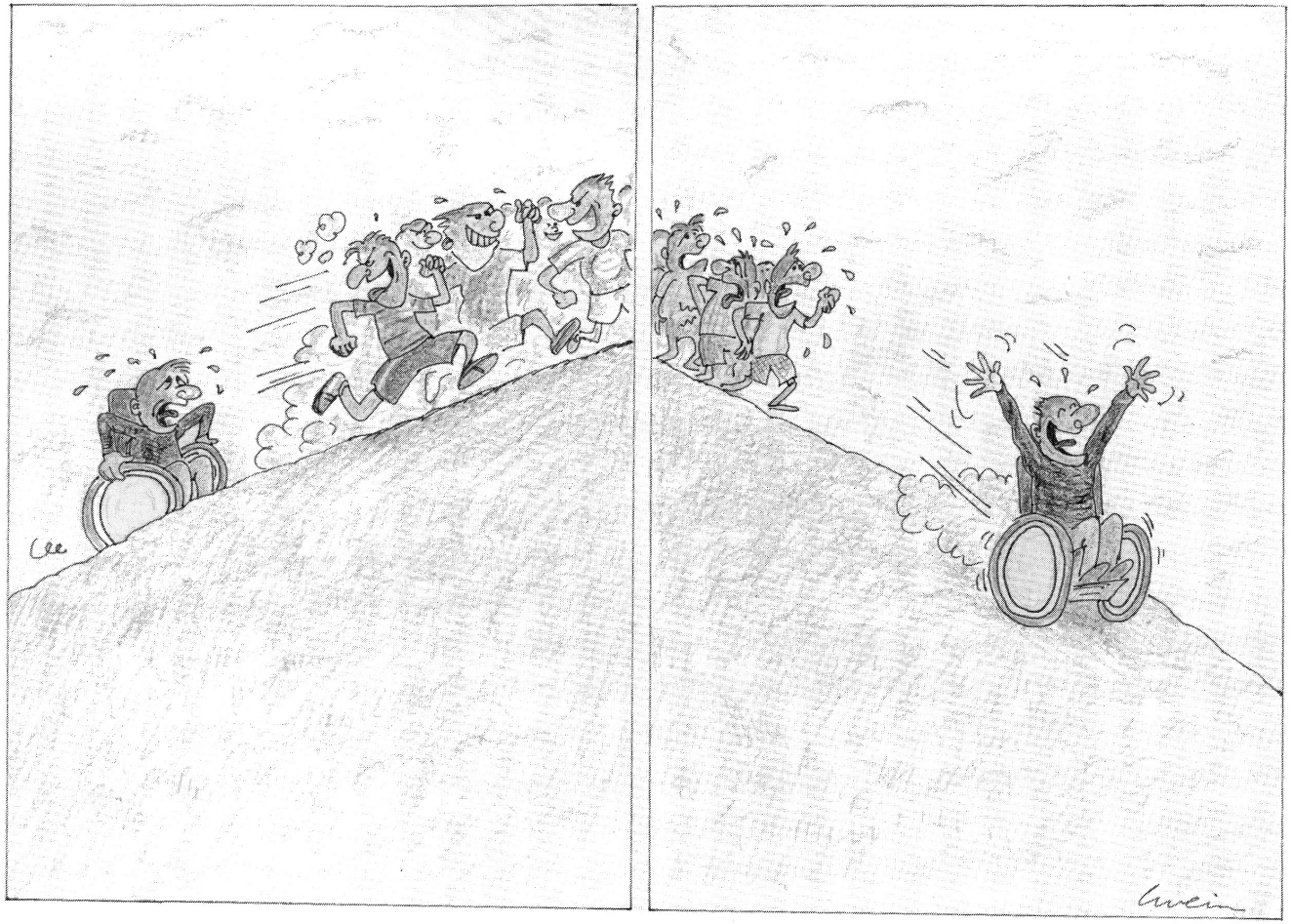
- **Anti-discriminatiewet (2003)**

  toegankelijkheid wordt **AFDWINGBAAR** via burgerrechterlijke of strafrechterlijke procedures.

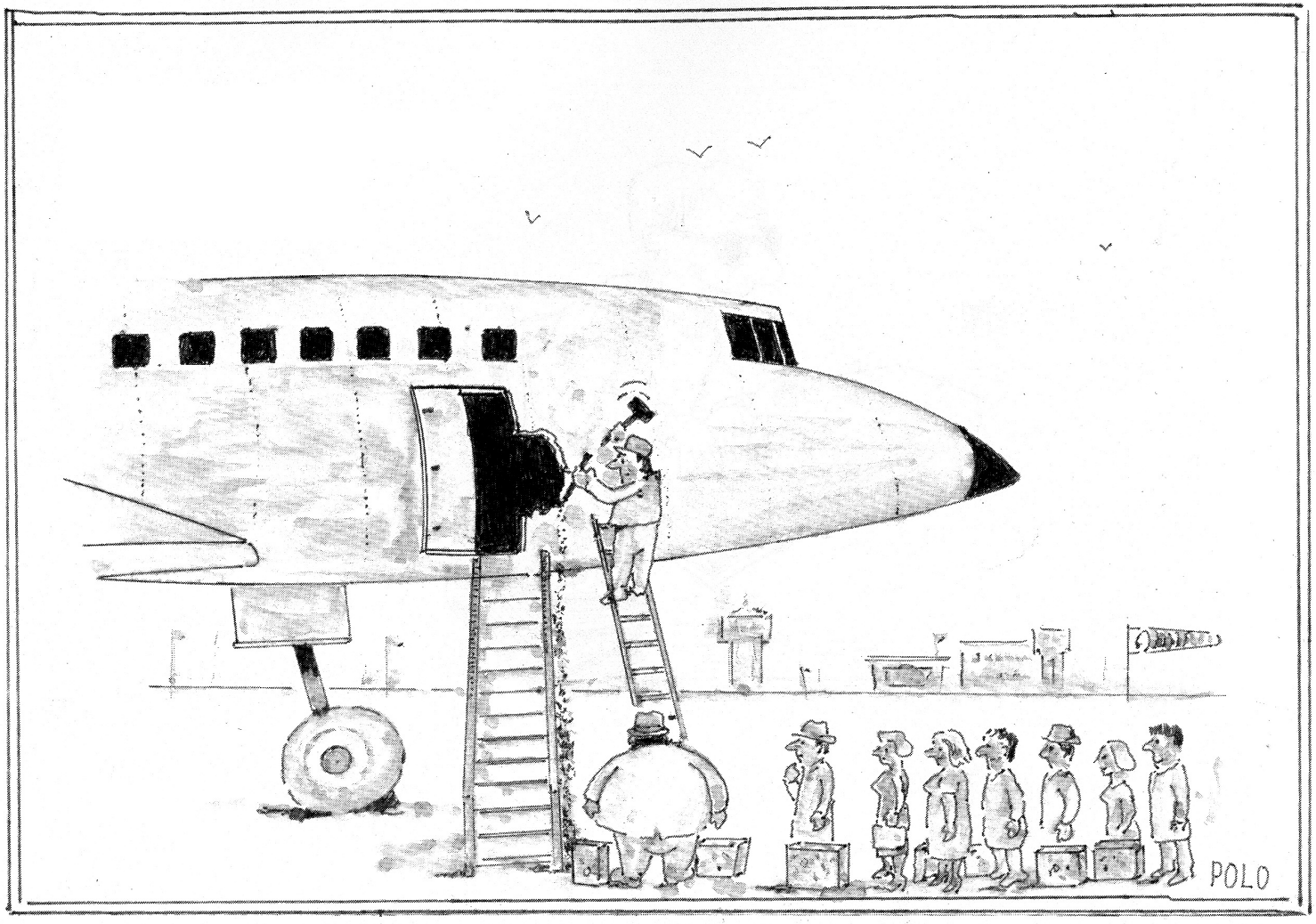
Toegankelijkheid: wie?

Iedereen heeft wel eens “problemen”…

Toegankelijkheid: wie?



Toegankelijkheid: wie?

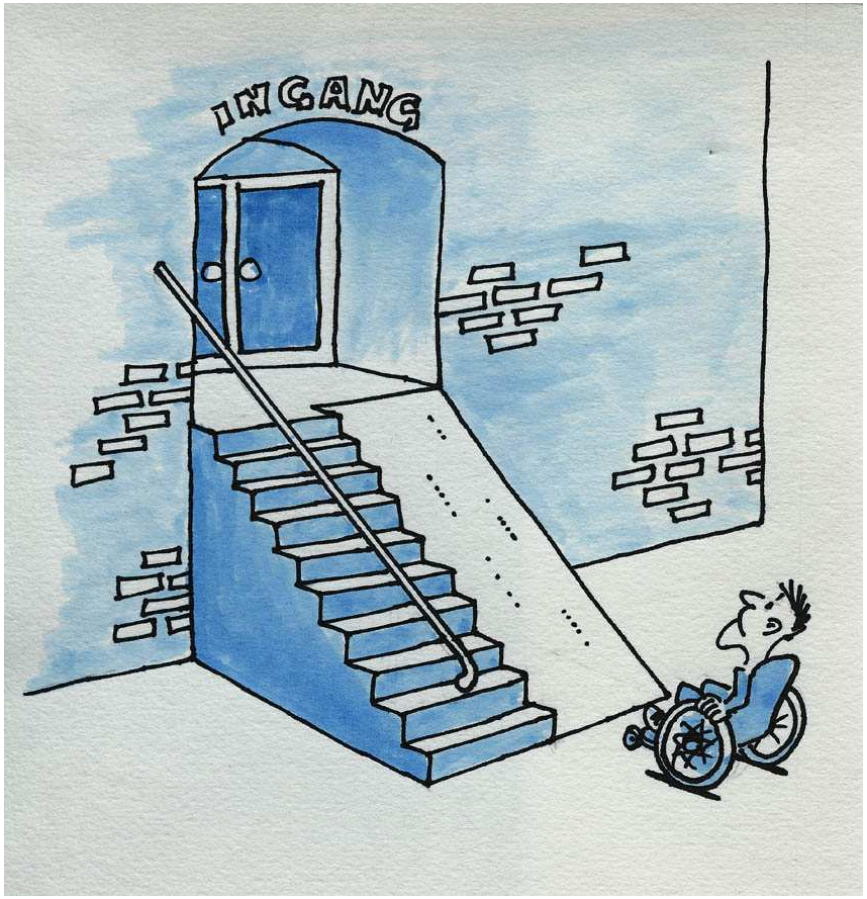


Toegankelijkheid: wie?

- Vier grote groepen “handicaps”:
  - Personen met een motorische beperking
  - Personen met een visuele beperking
  - Personen met een auditieve beperking
  - Personen met een verstandelijke beperking

- Maar ook:
  - Personen met astma en allergie
  - Personen met een chronische ziekte
  - Sociale/psychische handicap
  - …

Toegankelijkheid: wat?



Je voelt pas de handicap of beperking
als de **omgeving** je **belemmert**!

Toegankelijkheid: wat?

- De **omgeving** maakt de handicap
- De reisleider / gids **bepaalt** de route

Waar ligt de uitdaging voor de gids en reisleider?

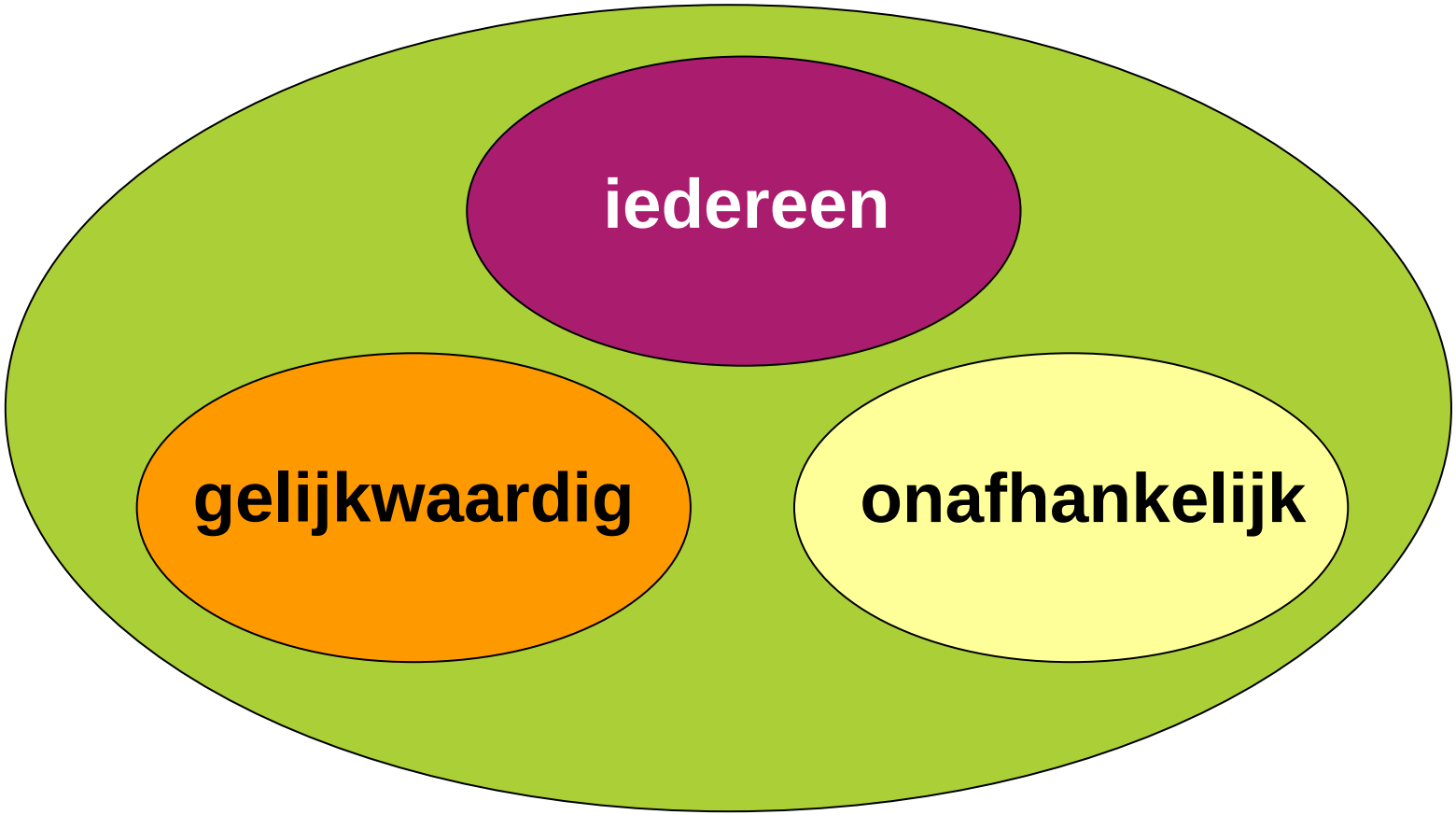
Toegankelijkheid: wat?

- De uitdaging ligt erin
  je **gekende, vertrouwde** gidsbeurt / reis
  onder de loep te nemen en **in vraag** te stellen…

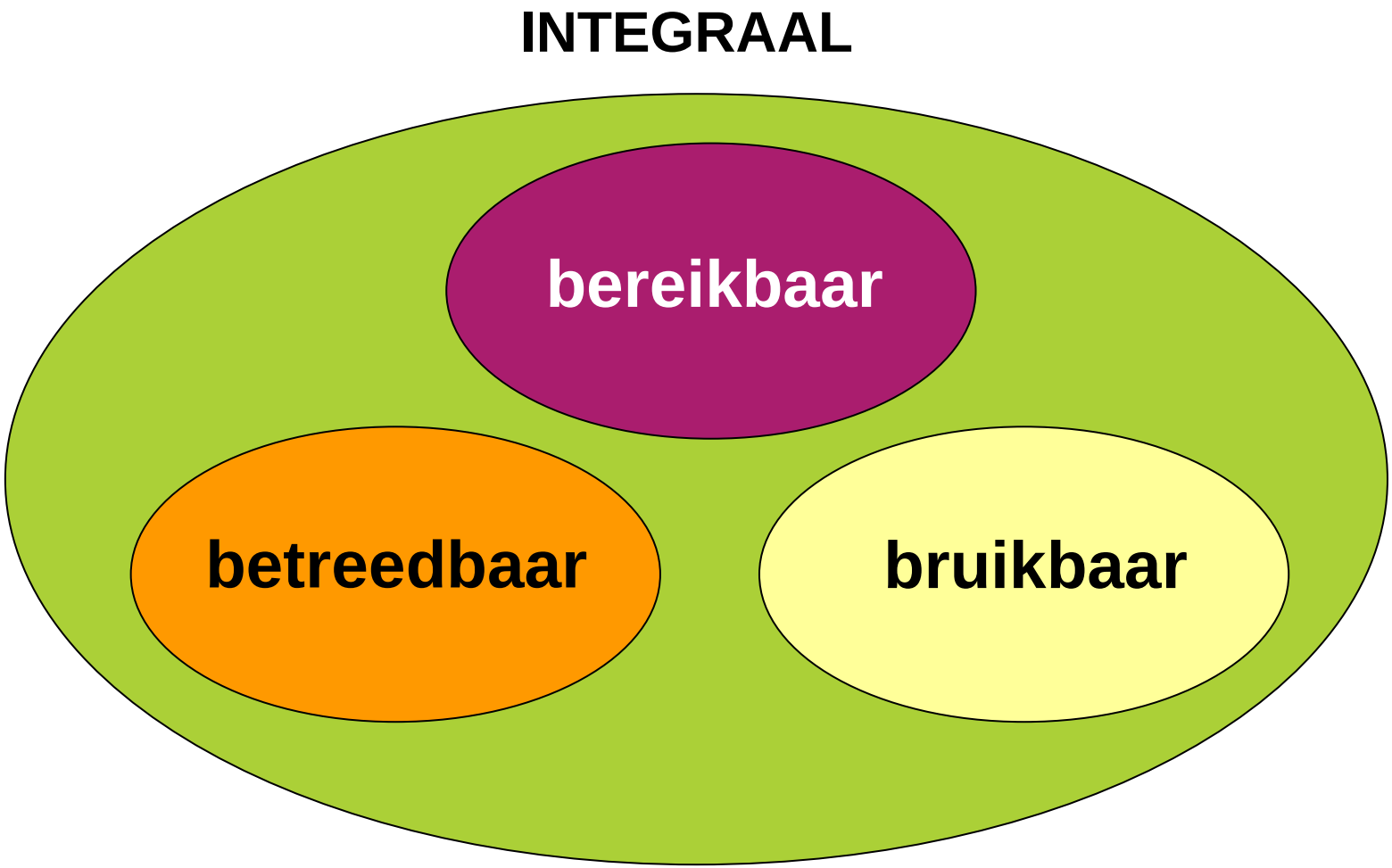
- Voor het overige: de “sleutelvaardigheden”
  uit het opleidingsprofiel voor reisleiders en gidsen

Toegankelijkheid: wat?

INTEGRAAL



Toegankelijkheid: wat?



Toegankelijkheid: wat?

Toegankelijkheid: wat?

Universeel Design

- Bruikbaar voor iedereen
- Flexibiliteit
- Eenvoudig en intuïtief
- Verstaanbare informatie
- Marge voor vergissing
- Beperkte inspanning
- Geschikte omgeving

UD: Bruikbaar voor iedereen

Een goede voorbereiding is het halve werk.

- Hoe meer je van de groep weet (speciale noden, wensen,…), hoe meer je Rr/Gb bruikbaar is voor iedereen
  - Wie gaat er mee op je reis of gidsbeurt?
  - Heb je informatie van je opdrachtgever of kan je de klant zelf contacteren? Gedeelde verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, klant en gids/reisleider !
  - Tracht zoveel mogelijk info te verzamelen!
  - Respecteer de privacy, wees discreet

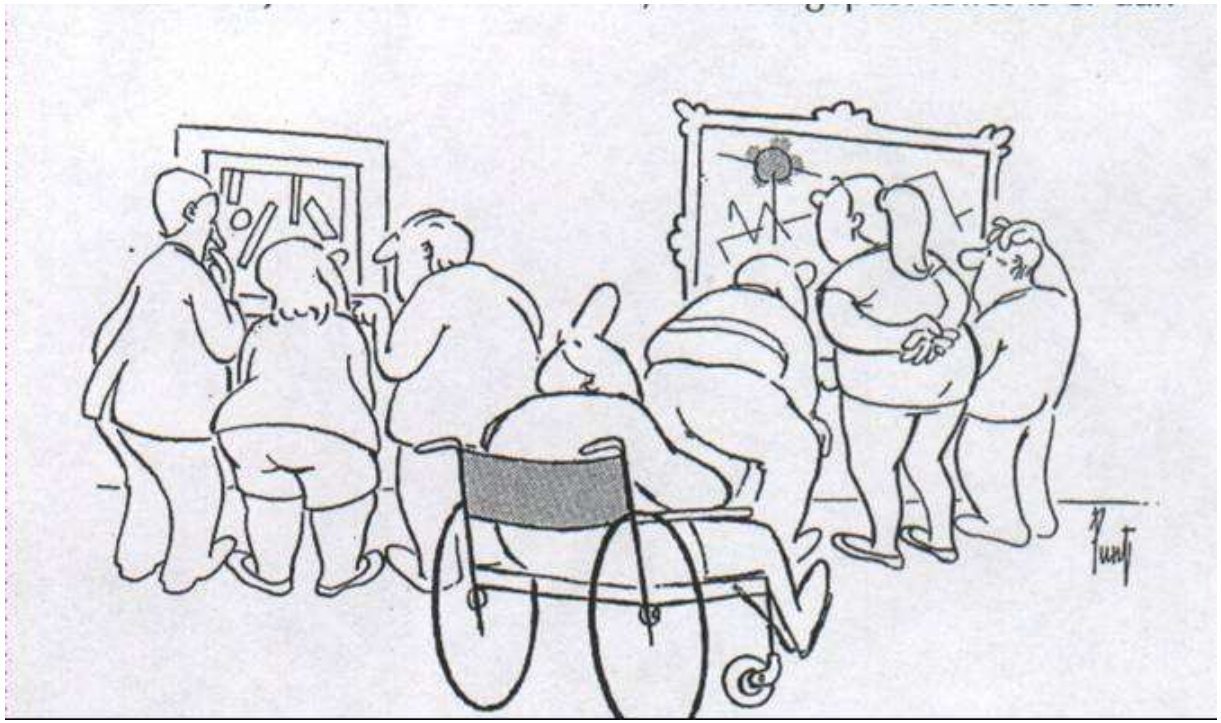
UD: Bruikbaar voor iedereen

Een positieve ingesteldheid

is een eerste stap naar toegankelijkheid!

- Je eerste contact / indruk
  bepaalt sterk het verloop van de Gb/Rr
- De locaties zijn voor iedereen bereikbaar,
  eventueel via alternatieve routes
- De activiteiten zijn voor iedereen haalbaar
- Laat personen met een beperking zelf beslissen of ze kunnen/willen deelnemen aan een bepaalde activiteit. Beslis niet in hun plaats!
- Bied alle deelnemers hetzelfde programma aan: vermijd het afzonderen

UD: Bruikbaar voor iedereen



Voor iemand in een rolstoel

is het aangenaam als hij ook iets ziet.

UD: Bruikbaar voor iedereen

- Maak de Gb/Rr inhoudelijk en vormelijk bruikbaar voor iedereen
  - Onafhankelijk van kennis, ervaring of cognitieve of lichamelijke mogelijkheden van de deelnemer
  - Didactische hulpmiddelen
  - Rode draad / hot items
  - Referentiekader?

UD: Flexibiliteit

Voorzie improvisatieruimte in je basisprogramma

- Wie zich flexibel kan opstellen,
  ervaart dat de groep ook flexibeler reageert.
- Anticipeer op de groep:
  jij hebt de kennis,
  hoe breng je die over op die bepaalde groep?
- Zoek (op voorhand) alternatieven! (plan B, C,….)
- Overleg met deelnemers
  over hun verwachtingen van Rr/Gb.
  Check tussendoor de verwachtingen.
- Uitbreiding / aanpassing van basisprogramma
  kan een MEERWAARDE zijn

UD: Flexibiliteit

- Wees voorbereid
  op onvoorziene omstandigheden
  (bus te laat, iemand is onwel,….)
- Stel je soepel op
  (tijd, plaats, plannen..),
  durf de vertrouwde paden te verlaten
- Neem je tijd
  en houd er rekening mee dat bepaalde
  handelingen langer kunnen duren.
  Calculeer dit op voorhand in.

UD: Eenvoudig en intuïtief

Stem je basisprogramma af op een grote verscheidenheid van cognitieve- en taalvaardigheden

- Iedereen is gelijkwaardig
  dus heeft iedereen recht op dezelfde informatie
- Laat de groep de mogelijkheid op anticiperen
- Breng structuur in je verhaal/reis
- Hou je taalgebruik eenvoudig en verstaanbaar
- Stel het belang van data, details in vraag

UD: Verstaanbare informatie

Een mens onthoudt:

- 15% van wat hij hoort
- 50% van wat hij hoort en ziet
- 80% van wat hij hoort, ziet en DOET

- DAAROM…

UD: Verstaanbare informatie

Communiceer de noodzakelijke informatie efficiënt:
onafhankelijk van de omgeving
of zintuiglijke capaciteiten van de deelnemer

- Sta op een gunstige plaats (veilig en akoestisch)
- De omgeving draagt je stem *(houd de aandacht vast)*
- Je toon is rustig, duidelijk, NIET belerend!
- Spreek altijd rechtstreeks tot de persoon met beperking, ook al heeft hij een begeleider, assistent of tolk bij zich
- Spreek op ooghoogte en in de richting van de persoon met beperking

UD: Verstaanbare informatie

- Gebruik diverse kanalen en hulpmiddelen:
  beeld, tactiel, proeven,…
- Wees creatief in je uitleg:
  speel in op diverse belevingswerelden
- Maak duidelijk onderscheid tussen essentiële informatie en randinfo *(faseren)*

UD: Marge voor vergissing

De Rr/Gb houdt rekening met eventuele gevaren en beperkt risico's en voorkomt vergissingen.

- Hoe beter voorbereid,
  hoe minder kans op incidenten
- De route heeft voor jou geen geheimen
  qua veiligheid.
- Ben je herkenbaar als gids?

UD: Marge voor vergissing

UD: Marge voor vergissing

- Tracht je te verplaatsen in de groep:
  wat willen ze weten, wat is hun interesselijn,
  wat is hun achtergrond?... (wees empathisch)
- Maak duidelijke afspraken
  rond trefplaats, vertrekuur e.d.
- Informatie (ook inhoudelijke) is vrij van
  twijfel, discussie of verwarring
  (hieronder, daar,...)

UD: Marge voor vergissing

Evaluatie van GB/Rr verkleint marge voor vergissing

- Mondelinge evaluatie: *luisteren*
- Schriftelijke evaluatie: *simpel / kort*
- Vragen stellen: *jezelf evalueren*
  (op basis van sleutelvaardigheden)
- Aanpassingen doorvoeren

UD: Beperkte inspanning

Een persoon die overbelast is (fysiek of mentaal), gaat storend werken op de anderen.

- Ken / beheers terrein, omgeving, museum
- Voorzie alternatieve routes
  (zonder drempels, helling, plassen,…)
- Pas de duur van je uitleg / Gb/Rr aan aan de groep
- Denk aan rustbanken, vrije tijd tussen de Gb/Rr
- Heb oog voor de concentratie van de groep

UD: Beperkte inspanning

- Als je wil helpen, maar weet niet of dit gewenst is: vraag het gewoon!
  - Vraag **hoe** je best kan helpen.
    (hulp is niet altijd nodig!)
  - Wees **tactvol** bij fysiek contact!
  - Uitrusting en hulpmiddelen zijn **persoonlijk**.

UD: Beperkte inspanning

Neem een drempel door lichtjes achterover te hellen (waarschuw de persoon!)

UD: Beperkte inspanning

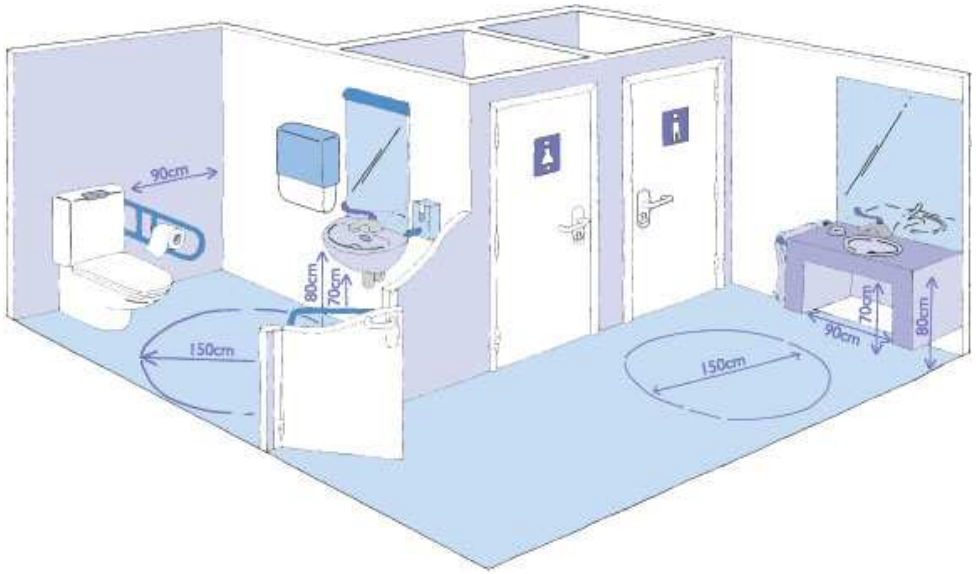
Til nooit een rolstoel aan de arm- of rug-steun op.
Dit zijn vaak losse onderdelen!

UD: Geschikte omgeving

De omgeving/locatie is
bereikbaar, betreedbaar en bruikbaar voor iedereen

- Is de ondergrond goed begaanbaar
  (let op kassei, grint,…)?
- Is er een lift? Werkt de lift?
- Zijn er rustplaatsen / banken?
- Waar kan de groep terecht voor een sanitaire stop?

UD: Geschikte omgeving



- Oppervlakte: 1,65 x 2,20m
- Draaicirkel van 1,50m
- Beugels naast toilet
- (Alarmknop)
- Brede deur (vrije doorgang 90cm)

UD: Geschikte omgeving

- Bekijk ruimtes vanuit een ander oogpunt, leer van de groep
- Kun je op een veilige, gemakkelijk bereikbare plaats staan?
- Is de akoestiek in orde?
  (zoek uit waar je uit de wind kan staan, regel stemversterker,,...)
- Zijn de voorwerpen goed zichtbaar (maquettes, foto's,...)?

Extra info

- Fysieke toegankelijkheid, anders reizen:

Wenkenbladen: restaurants en cafés, hotels, voetpaden, culturele centra en groengebied

Interessante **sites**:

- www.toegankelijkreizen.be
- www.toegankelijkvlaanderen.be
- www.toegankelijkgebouw.be
- Verkeersveiligheid: zie syllabus
- Ideeën?
  Bv. www.stedenandersbekeken.be

Vlaams toegankelijkheidslabel

- Toeristische accommodatie is onderzocht.
  Resultaten te bekijken op:
  www.toevla.be

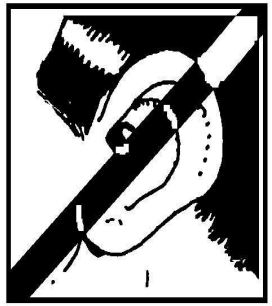
- Toeristische accommodatie is basistoegankelijk
  (eventueel assistentie noodzakelijk)

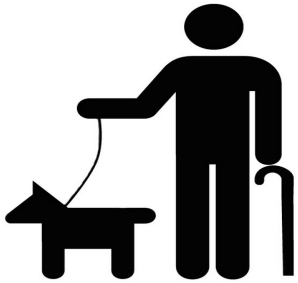
  zie ook: www.toegankelijkreizen.be

- Toeristische accommodatie is comfortabel toegankelijk
  (zelfstandig te gebruiken)

  zie ook: www.toegankelijkreizen.be

Extra info





- Fragment stadswandeling Hasselt (vzw De Brug)
- Geluidsfragment Leuven (Mellaerts)