



Klanten met een beperking ontvangen

Hoe ontvang je een klant met een beperking?

Enkele tips

In België heeft vijftien procent van de mensen een beperking.

Bij 80% onder hen is dat het gevolg van een ongeluk of een ziekte. En in 80% van de gevallen is de beperking bovendien onzichtbaar. Slechts 3% van de mensen met een beperking heeft een rolstoel nodig (*Wagner, 2021*).¹

Sommige beperkingen mogen dan wel voor een buitenstaander volledig onzichtbaar zijn, ze kunnen een erg grote impact hebben op iemands levenswijze, interacties met anderen, werk, en mobiliteit. Denk aan ziektes zoals mucoviscidose, diabetes, artritis, enz.

Deze brochure bevat nuttige tips over hoe je omgaat met de vaakst voorkomende beperkingen. Het is geen volledige lijst, maar de brochure wil je vooral aanmoedigen om erop attent te zijn jouw gedrag op de juiste manier aan te passen wanneer je klanten voor je hebt die een beperking hebben (zichtbaar of niet).

Deze gids kwam tot stand met de hulp van enkele Febelfin-partners. Met dank aan BNP Paribas Fortis voor het delen van hun interne gids, die als inspiratie diende voor deze brochure, en NHRPH (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap) en Diversicom voor hun nalezing en advies.

Drie gouden regels:

- Er gaat niets boven een respectvolle, open en spontane houding.
- Heeft je klant een begeleider bij, richt je dan tot de klant en niet tot de begeleider. Let er in elk geval op dat je de klant niet anders behandelt.
- Vraag de klant hoe je die het beste kan helpen en geef mee dat hij/zij niet moet aarzelen om hulp te vragen waar nodig.

² Wagner, L. W. (2021, November 19). Invisible disabilities: [80% of Disabled people are concerned!](#) *Inclusive City Maker*.

Verschillende soorten beperkingen

Er zijn vele soorten beperkingen: auditief, visueel, motorisch, enz.

Het is belangrijk om steeds aandachtig te zijn voor mogelijke beperkingen van je klant.

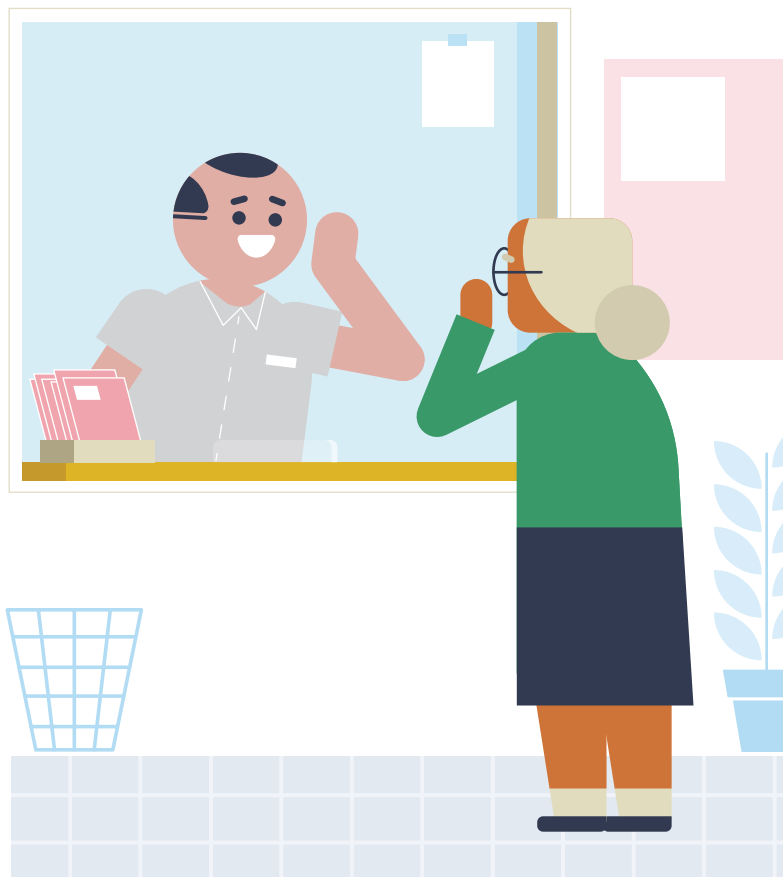
Zo kan je op een passende manier met je klant communiceren, ongeacht diens beperking.

Auditieve beperking

Een auditieve beperking komt steeds vaker voor. Het is een functiestoornis die niet altijd zichtbaar is of die je niet altijd meteen opmerkt: vandaag wordt geschat dat 1 op de 8 Belgen een gehoorprobleem heeft en dat 1 op de 5 mensen tussen 40 en 60 jaar te maken hebben met gehoorverlies. Ook steeds meer jongeren worden met dit probleem geconfronteerd. Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen slechthorenden en mensen die volledig doof zijn.

Slechthorenden

Sommige mensen die gehoorproblemen hebben, maken (nog) geen gebruik van een hoorapparaat of een cochleair implantaat. Anderen maken hier wel gebruik van, maar hoewel dit hulpmiddelen zijn om beter te communiceren, verloopt in de meeste gevallen de communicatie iets minder vlot dan bij goedhorenden. De mate van gehoorverlies kan heel verschillend zijn en hangt af van de frequenties waar het gehoor is aangetast.



TIPS

- Voorzie een rustige adviesruimte zonder veel omgevingsgeluid om met je klant te spreken.
- Spreek duidelijk (zonder te overdrijven), zodat het voor hen makkelijker is je te begrijpen. Hoe korter je zinnen, hoe beter.
- Woorden in een vreemde taal zouden door je klant verkeerd begrepen kunnen worden, hou het dus zoveel mogelijk bij woorden in hun moedertaal.
- Aarzel niet om zaken te herhalen of te herformuleren wanneer je merkt dat de communicatie wat stroever verloopt, of vraag aan jouw klant wat je kan doen om de communicatie te bevorderen.
- Een beeld zegt soms meer dan duizend woorden. Een diagram of tekening kan zeer nuttig zijn voor mensen met gehoorproblemen.

Dove mensen

Mensen die doof zijn, hebben een gehoor dat niet functioneert. Maar het is niet omdat iemand doof is, dat die automatisch ook doofstom is. Dove personen zijn vaak in staat om geluiden te uiten en kunnen soms ook spreken. Velen gebruiken gebarentaal, of een combinatie van gesproken taal en gebaren. De meeste dove mensen kunnen liplezen.

Voor de meerderheid, vooral de personen die vanaf hun geboorte doof zijn, is geschreven taal een vreemde taal. Dat komt omdat het schrift een fonetische neerslag is van wat er gezegd wordt. Vandaar dat schriftelijke communicatie voor dove personen ook niet altijd optimaal verloopt.

TIPS

- Communicatie verloopt niet alleen mondeling, en gelukkig maar! Aarzel niet om in de omgang met een dove klant gebruik te maken van non-verbale communicatie zoals gebaren, of dicteeroplossingen op een computer of smartphone.
- We denken er niet altijd aan, maar een tolk gebarentaal op afstand kan een oplossing zijn voor een goede communicatie, via een toestel van het bankkantoor of het toestel van de klant (tablet of telefoon).
- Hoe kan je ervoor zorgen dat de klant beter kan **liplezen**?
 - Kies een rustige, goed verlichte omgeving.
 - Zorg ervoor dat je de persoon aankijkt wanneer je spreekt. Hij of zij zal het waarderen als je langzaam spreekt en duidelijk articuleert (zonder te overdrijven of te schreeuwen). Hoe korter je zinnen, hoe beter.
 - Woorden in een vreemde taal kunnen verkeerd begrepen worden door je klant, dus hou het zoveel mogelijk bij woorden in hun moedertaal.
 - Aarzel niet om namen, adressen en nummers, die moeilijker te lezen zijn, op te schrijven.
 - Wil je er zeker van zijn dat de klant je goed begrepen heeft? Aarzel niet om dit te vragen en je woorden te herhalen of te herformuleren.
- Probeer zoveel mogelijk de aandacht van je klant te trekken wanneer je met hem/haar spreekt (bijvoorbeeld met gebaren, of raak bv. een arm aan). Benader je klant niet langs achteraan, hij of zij kan zich bedreigd voelen.
- Voor een doof persoon kan het moeilijk zijn om zelf de sterkte van hun stem in te schatten in combinatie met eventueel omgevingsgeluid. Vraag de klant zo nodig om wat luider of stiller te spreken.



Visuele beperking

Een visuele beperking of slechtziendheid kan soms worden opgelost met een aangepaste bril. Helaas is dat is zeker niet altijd het geval voor tal van visuele beperkingen. In België heeft 1 persoon op 100 een ernstig zichtprobleem.²

Zo hebben sommige personen een quasi perfect centraal zicht, maar geen perifeer zicht. Mensen die geen perifeer zicht (meer) hebben, kunnen dus vlot lezen, maar hebben moeite met verplaatsingen omdat zij als het ware door een koker kijken en niet kunnen zien wat er zich rondom hen afspeelt. Bij anderen is het net omgekeerd, zij hebben dan minder moeilijkheden om zich te verplaatsen, maar kunnen niet goed lezen. Er doen zich ook andere zichtproblemen voor, zoals niet goed zien in het donker of bij fel licht, mindere contrast-

en/of kleurwaarneming, wazig zien omwille van permanente vlekken, enz.

Wat is centraal en perifeer zicht?

Centraal zicht is onlosmakelijk verbonden met perifeer zicht, dat ons informatie geeft over de omgeving om ons heen. Perifeer zicht is minder gedetailleerd dan centraal zicht, maar de informatie die het verschaft is heel belangrijk (bv. een voetganger kunnen zien die op het punt staat over te steken of een auto die van links of rechts komt).

Slechtziende personen die moeilijkheden ondervinden bij verplaatsingen, gebruiken vaak een witte stok. Niet iedereen die een witte stok gebruikt, is immers volledig blind.

“ Omdat ik slechtziend ben, ga ik niet alleen naar de bank. Natuurlijk zou ik liever zonder begeleiding naar mijn bankier gaan, zoals iedereen. Als ik enig advies mag geven aan bankiers: je ziet dat ik een witte stok gebruik. Aarzel niet om me je hulp aan te bieden. ”

— Selahaddin Unal, slechtziend, HR professional bij Actiris

TIPS

- Vergeet zeker niet om jezelf voldoende voor te stellen.
 - Bied indien nodig vrijblijvend je elleboog of schouder aan zodat de klant je makkelijk kan volgen en meld hindernissen zoals deuren en trappen.
 - Wil je je klant assisteren bij het gaan zitten? Dan kan je hun hand leggen op de rugleuning van de stoel die je voor hen hebt klaargezet.
 - Visuele hulpmiddelen vergeet je hier best. De gouden regel is: vertel wat je doet.
- Geef jouw professionele uitleg, maar vertel bv. ook wanneer je hen een kop koffie toeschuift of wanneer je even de adviesruimte verlaat.
- Kijk de klant aan wanneer je met hen spreekt. Zo weet de klant waar je je bevindt en kan die jou ook beter verstaan. Geef verbale feedback op vragen in plaats van bijv. ja te knikken.
 - Praat niet luider tegen een blinde of slechtziende klant.

² [Mieux comprendre la déficience visuelle.](#) (2019, December 12). Eqja.

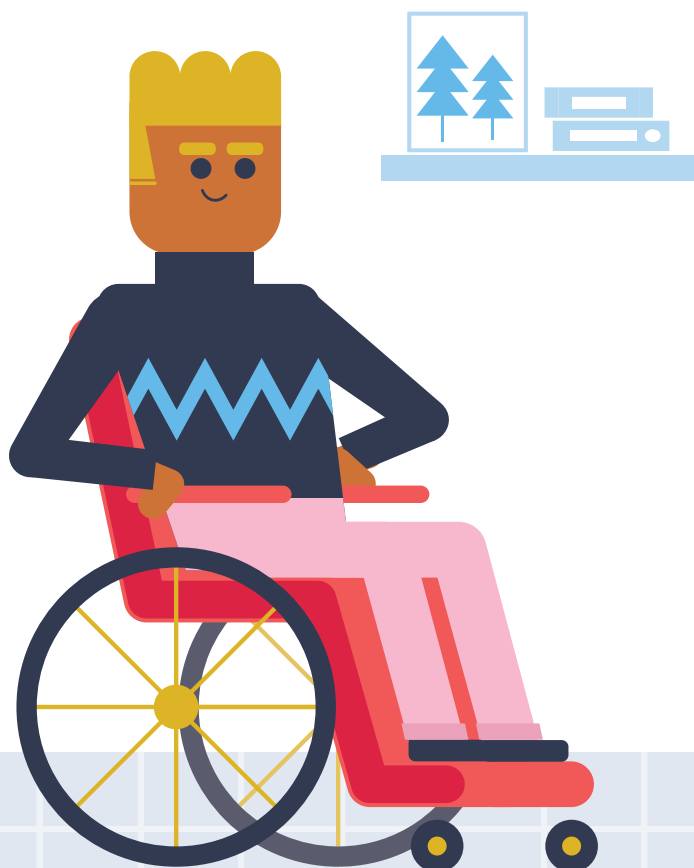
“ Wanneer ik samen met mijn echtgenote op stap ben, en men vraagt haar wat ik zou willen, dan voelt het alsof ik zelf niet in staat ben te antwoorden. Het is niet omdat ik blind ben, dat ik zelf niet kan beslissen. Gelukkig gebeurt dit zelden. ”

— Pascal De Grootte, blind, verantwoordelijke ‘Toegankelijke Bank’ bij BNP Paribas Fortis



Motorische beperking

We maken een onderscheid tussen personen met een motorische beperking wat een rechtstreekse invloed heeft op hun mobiliteit, en personen die door andere factoren een probleem hebben met hun mobiliteit.



Personen met een beperkte mobiliteit

We denken hier aan rolstoelgebruikers, personen met krukken, ouderen die wat moeilijker stappen, ... Deze mobiliteitsproblemen kunnen permanent of tijdelijk zijn, denk bv. maar aan een klant die tijdelijk in het gips zit na een ongeval.

TIPS

- Bied klanten die wat moeilijker te been zijn, een stoel aan.
- Gebruikt je klant een rolstoel? Zorg er dan voor dat je, indien mogelijk, je op dezelfde hoogte plaatst van de rolstoelgebruiker.
- Plaats geen voorwerpen (planten, brochures,...) op een verlaagde onthaalbalie (indien aanwezig in het kantoor). Dit loket moet mensen in een rolstoel in staat stellen om makkelijk documenten te lezen en te ondertekenen.
- Houd doorgangen vrij en verwijder eventuele obstakels.
- Voorzie een gemakkelijk toegankelijke adviesruimte.

Personen met verminderde motoriek van de handen

Klanten met de ziekte van Parkinson, reuma, multiple sclerose, of andere ziektes die niet meteen heel zichtbaar zijn, kunnen motorische problemen met hun handen hebben.

TIPS

- Bied vrijblijvend hulp aan: vraag of je documenten even moet vasthouden of ordenen, of je dingen kan opschrijven voor hen enz.
- Zorg dat je andere, geldige alternatieven kent voor een handtekening als de persoon niet in staat is om te ondertekenen (met een digitale handtekening, een opgenomen mondelinge overeenkomst, ...).



Spraakbeperking

Deze functiebeperking kan breed worden opgevat, van taalbeheersingsproblemen tot mutisme (niet kunnen spreken).

Stotteren en dysfasie zijn milde, aangeboren aandoeningen die gepaard kunnen gaan met moeilijke of bemoeilijkte communicatie. Dysfasie is een specifieke spraakstoornis waarbij iemand moeilijkheden ondervindt bij het produceren of begrijpen van mondelinge communicatie. Hierbij moet altijd de tijd worden genomen om uitleg te geven en is wederzijds respect een basisregel.

Afasie of taalverlies is een verworven taalstoornis (mondeling/schriftelijk) als gevolg van een hoofd- of hersenletsel, waarbij de persoon zich vroeger wel zonder moeilijkheden kon uitdrukken.

TIPS

- Geef de klant de tijd om zich uit te drukken.
- Probeer te vermijden om hen te onderbreken of zelf hun zinnen te gaan vervolledigen voordat zij zelf kunnen uitspreken.
- Heb je het gevoel dat de communicatie vanuit je klant verwarrend is? Vat samen wat je hebt begrepen, zodat je klant dit kan aanvullen of bevestigen.
- Schrijven kan ook een optie zijn, als jouw klant dit geen probleem vindt.

Mentale beperking

Autisme

Opgesteld in samenwerking met Autisme Centraal

Wat is autisme?

Autisme is een neurologische ontwikkelingsstoornis en kan zich op ontelbare manieren uiten. Er bestaat geen kenmerk dat typisch en uniek is voor autisme. Daarom spreken we van autismspectrumstoornis (ASS). Hoe ouder of intelligenter iemand met autisme is, hoe beter die heeft geleerd om de stoornis te compenseren of te camoufleren.

Naar schatting heeft ongeveer 1 op 100 mensen autisme.

Autisme kan gepaard gaan met verscheidene problemen op het gebied van:

- Communicatie
- Flexibel denken en verbeelding gebruiken
- Sociale interactie en sociale gewoontes
- Zintuiglijke gevoeligheid.

In het algemeen hebben mensen met autisme moeite in de omgang met anderen. Sociale regels die afhankelijk van de context veranderen, bemoeilijken voor mensen met autisme interacties. Sommigen proberen veel contact

te leggen met anderen, maar dat contact kan dan vaak stroef, bizar of vreemd overkomen. Als gevolg van deze bemoeilijkte interacties, worden mensen met autisme soms onterecht bestempeld als koppig, excentriek, raar, enz.

Sommige mensen met autisme zijn eerder zwijgzaam. Anderen zijn juist vlotte praters en hebben een uitgebreide woordenschat en grammatica. Hun communicatie is dan wel vaak oppervlakkiger en repetitiever. Omwille van hun associatief denken kan er mogelijk weinig structuur in hun verhaal zitten. Bovendien is de manier waarop ze communicatie van anderen waarnemen ook anders dan bij iemand zonder autisme.

Mensen met autisme hebben moeite om met nieuwe situaties, onverwachte of zelfs onduidelijke veranderingen om te gaan. Wat heel vaak gebeurt, is dat ze het ongemak van stress of onvoorziene gebeurtenissen zullen wegwerken door in hun dagelijkse leven rituelen in te bouwen om zichzelf te beschermen.



TIPS

- Een rustige, afgesloten ruimte om met je klant te praten is ideaal.
 - Mensen met autisme houden van voorspelbaarheid. Je bewijst hen daarom een dienst door een overzicht te geven van hoe het gesprek zal verlopen, en door aan het begin van het gesprek uit te leggen wat de bedoeling is.
 - Wist je dat veel mensen met autisme lichamelijk contact vaak niet op prijs stellen? Je kan hen vragen of je hen de hand mag schudden.
 - Ook het onderhouden van oogcontact kan een uitdaging zijn voor mensen met autisme. Om te voorkomen dat je klant zich ongemakkelijk voelt, kan je af en toe voor een tijdje net boven hun ogen kijken.
 - Als je weggaat uit de adviesruimte, geef dan aan wat je gaat doen en wanneer je (ongeveer) terugkomt.
 - Gaat je telefoon over tijdens het gesprek?
- Als het niet dringend is, bel de persoon dan later terug. Dit voorkomt extra prikkels voor je klant.
- Veel mensen met autisme hebben de neiging om taal, zoals figuurlijk taalgebruik en uitdrukkingen, heel letterlijk te interpreteren. Je vermijdt die dus best. Gebruik je toch een uitdrukking of gezegde? Maak dit dan duidelijk aan je klant door bv. te zeggen 'bij wijze van spreken'.
 - Een klant met autisme geeft de voorkeur aan bondige vragen en korte zinnen, zodat de hoofdboodschap er gemakkelijker uitkomt.
 - Lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen begrijpen is complex voor mensen met autisme. Verwoord daarom altijd wat je denkt of wilt zeggen.
 - Voor zover dat mogelijk is, kan je ook steeds dezelfde contactpersoon voorzien voor een klant met autisme.

Iedere klant, met of zonder beperking, wil zich welkom en gerespecteerd voelen. Medewerkers die goed geïnformeerd zijn over de nuances en mogelijke beperkingen bij verschillende klanten, zorgen ervoor dat klanten zich ook goed voelen. Als je een

respectvolle, zorgzame en spontane houding aanneemt, vooroordelen aan de kant schuift, en de bovenstaande tips toepast, dan zal je zorgen voor een beter verloop van de communicatie en interactie tussen jou en je klant.

“ Laten we niet naar de handicap maar naar de persoon en zijn pluspunten kijken. Vertrekken vanuit een diverse en inclusieve blik. De intentie is er, maar laat je niet leiden door onzekerheden. Voeg de daad bij het woord. ”

— Marie-Laure Jonet, oprichter Diversicom



www.febelfin.be