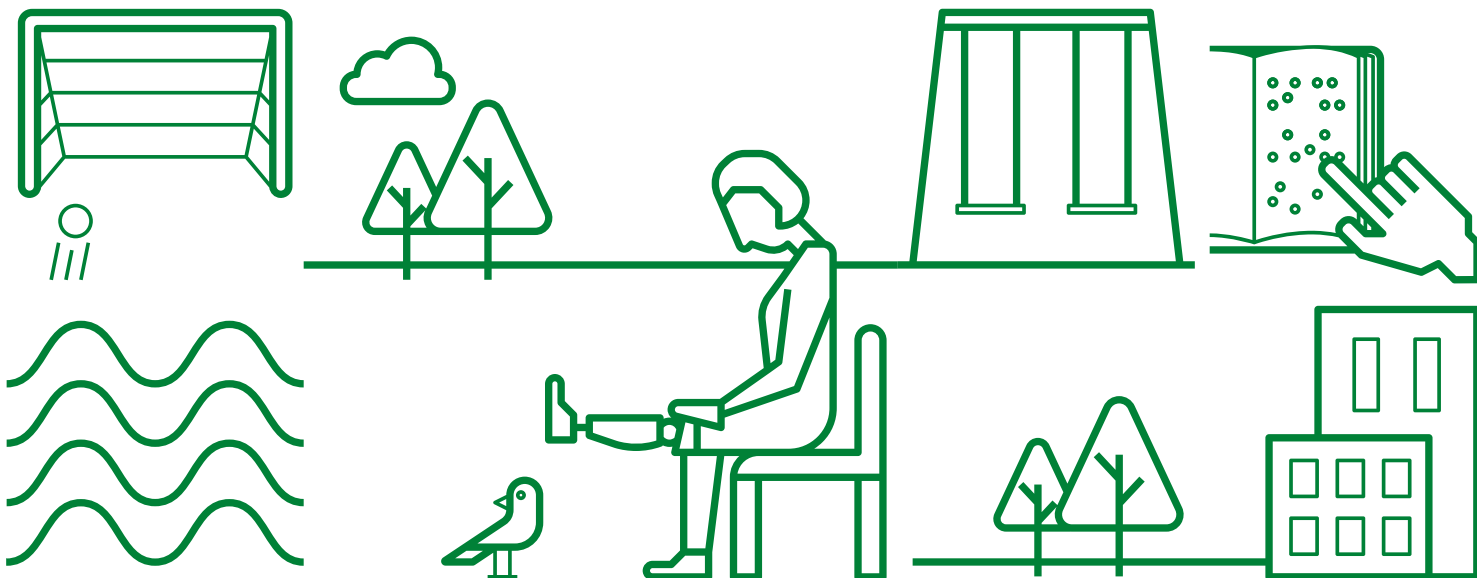
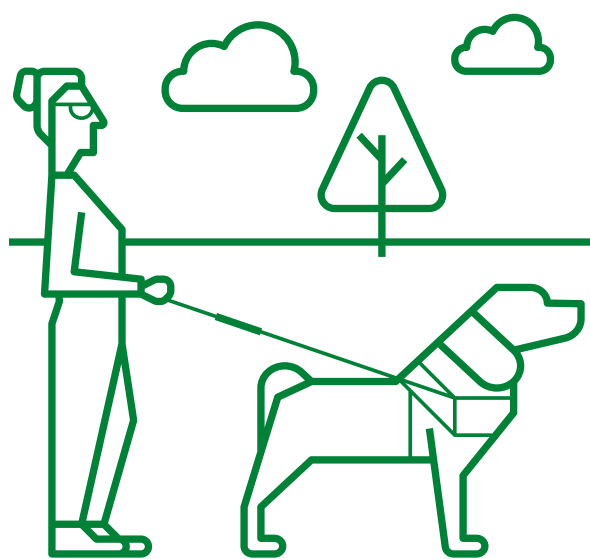


Een warm welkom voor hulpvragers en vrijwilligers.

Toegankelijk vrijwilligerswerk.



Als maatschappelijke organisatie wil je zo veel mogelijk mensen helpen. Maar hoe zorg je voor voldoende enthousiaste vrijwilligers? En hoe bereik je de mensen die jouw steun kunnen gebruiken? In dit document staan tips om jouw organisatie toegankelijker te maken voor mensen met een beperking die als vrijwilliger willen werken of jouw hulp kunnen gebruiken. Het gaat hier specifiek om mensen met zintuiglijke, intellectuele of fysieke handicaps, chronische ziekten of psychische klachten. Deze mensen behoren tot de doelgroep uit het VN-verdrag Handicap, dat in 2016 door Nederland is geratificeerd.



Inhoud.

Waarom aan de slag met vrijwilligers met een beperking? 4

Hoe zorg je ervoor dat iemand zich welkom voelt? 5

Hoe werf je vrijwilligers met een beperking? 6

Tips. 7

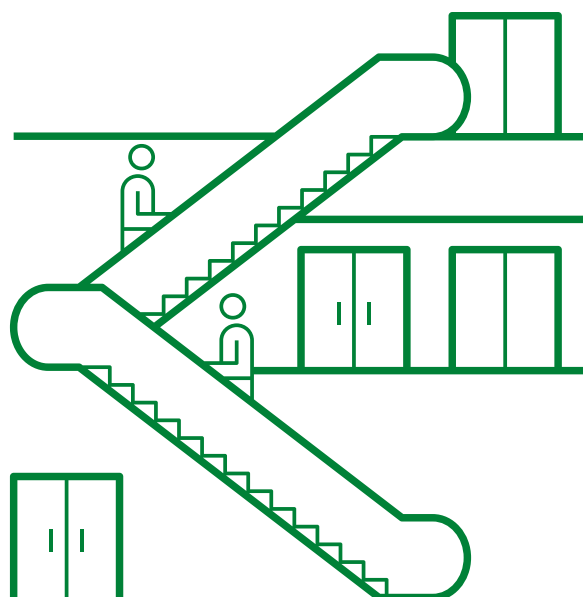
Hoe start je? 8

Praktische acties en tips. 9

Fysieke toegankelijkheid 9

Informatietoegankelijkheid 10

Sociale toegankelijkheid 11



Waarom aan de slag met vrijwilligers met een beperking?

Ontdek hieronder wat mensen met een beperking of ziekte waardevol maakt voor jouw organisatie en hoe je ervoor kunt zorgen dat zij optimaal hun werk kunnen doen.

Voordelen

Werken met vrijwilligers met een beperking houdt in dat:

- Je vrijwilligers een afspiegeling vormen van de doelgroep voor wie jouw organisatie zich inzet.
- Je vrijwilligers krijgt die vaak flexibel en meer uren inzetbaar zijn ten opzichte van andere vrijwilligers.
- Je mensen betrekt die gemotiveerd zijn, graag iets willen bijdragen en zich graag willen ontwikkelen.
- Je (ervarings)kennis in huis hebt die jou helpt bij de ondersteuning van hulpvragers.
- De samenwerking in het team wordt versterkt, waardoor het voor iedereen leuker en fijner wordt.

Maak een stappenplan

Om gebruik te kunnen maken van de voordelen is het van belang om een aantal acties te ondernemen. Sommige acties zijn makkelijker of sneller te realiseren dan andere. Het belangrijkste is dat je deze punten serieus neemt en een stappenplan maakt om ze te realiseren. Heeft jouw organisatie tot op heden nog niemand gehad die deze voorzieningen nodig had? Pak je kans om te zorgen dat ook zij zich welkom voelen en zich melden. Tegelijk is het niet mogelijk om als organisatie alles direct aan te pakken. Aangeven dat je werkt met een stappenplan staat sterker dan zeggen dat iemand blij moet zijn dat je toch al dingen hebt gedaan. Vergelijk het met de verwarmingsmonteur die je op een winterse dag vertelt dat hij al veel heeft gerepareerd alleen één onderdeel niet heeft. Wat is dan fijner? Als hij zegt dat je het daar voorlopig mee moet doen of als hij vertelt dat dit met twee dagen opgelost is?



Hoe zorg je ervoor dat iemand zich welkom voelt?

Dat bereik je door te werken aan toegankelijkheid. Toegankelijkheid verdelen we in drie onderdelen:



1

Fysieke toegankelijkheid

Kan iemand met een rollator naar binnen, zijn er markeringen op de trap, kan iedereen aan de balie zitten?



2

Informatietoegankelijkheid

Is de website leesbaar en begrijpelijk, en wordt er informatie gegeven over praktische zaken die voor iemand met een beperking van belang zijn?



3

Sociale toegankelijkheid

Hoe worden mensen aangesproken en welke (informele) vragen stel je wel of niet aan iemand met een beperking?

Aan het einde van deze folder staan per type toegankelijkheid verschillende acties en tips vermeld om de toegankelijkheid van jouw organisatie te vergroten.

Hoe werf je vrijwilligers met een beperking?

Met de komst van de 'Wet toezicht gelijke kansen bij werving en selectie' in 2022 zijn organisaties met meer dan 25 werknemers verplicht hun werkwijze rondom inclusief werven en selecteren schriftelijk vast te leggen. Rekening houdend met de doelgroep van het VN-verdrag Handicap kan jouw organisatie het volgende doen:

Met inachtneming van de doelgroep van het VN-verdrag Handicap kan hierbij gedacht worden aan:

- Stel een sollicitatiecommissie samen bestaande uit mensen met verschillende achtergronden.
- Leer mensen die betrokken zijn bij de werving en selectie:
 - Hoe ze een aansprekende vacaturetekst schrijven.
 - Hoe ze zonder vooroordelen reacties kunnen selecteren.
 - Hoe je in een gesprek ontdekt wie de persoon achter de beperking is en wat je wel en niet van iemand kan verwachten.
- Vermeld via welke specifieke kanalen je vrijwilligers met een beperking gaat werven. Denk hierbij aan het plaatsen van de vacature op werk.nl en het direct sturen van vacatures aan organisaties die zich richten op mensen met een handicap, zoals sport- of belangenverenigingen.
- Laat merken dat je voor vrijwilligers met een handicap openstaat:
 - Zorg dat de inhoud van de vacature voor iedereen te begrijpen is. Gebruik makkelijk taalgebruik, maak helder wat de taken zijn en wat er van iemand wordt verwacht. Of nog beter, vermeld geen taken, maar ga op zoek naar mensen met specifieke kwaliteiten.
 - Vermeld in een vacature dat vrijwilligers met een handicap of chronische ziekte welkom zijn. Dit zijn twee voorbeeldzinnen die je in een vacature kunt plaatsen:

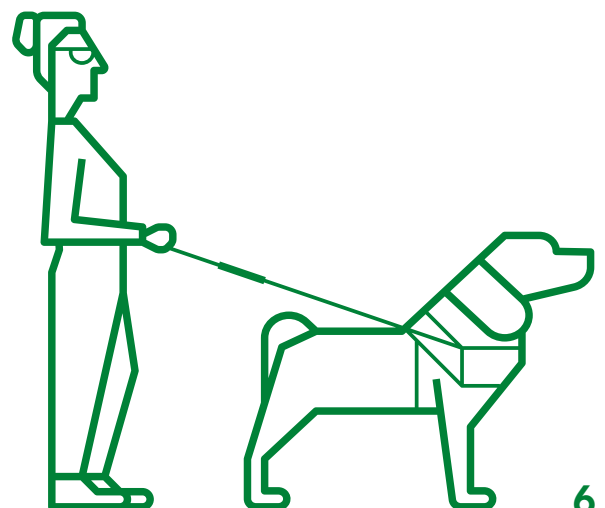
1. 'Heb je aanpassingen of ondersteuning nodig in het werk? We denken graag mee over de mogelijkheden.'

2. 'We maken graag gebruik van de kennis en ervaring van vrijwilligers die zelf een beperking ervaren.'

- Deel quotes of ervaringsverhalen van vrijwilligers met een handicap of ziekte op je website.
- Geef aan dat het aantal uur, werktijden en/of werklocatie bespreekbaar is.
- Geef duidelijk aan wat voor mensen je zoekt en wat vrijwilligerswerk bij jouw organisatie hen oplevert. De juiste match blijft van groot belang.
- Laat weten dat mensen op verschillende manieren kunnen solliciteren. Als schrijven moeilijk is, kan het ook een filmpje of geluidsopname zijn.

Zorg dat de contactpagina van je website informatie geeft over de toegankelijkheid van de locatie, faciliteiten en bereikbaarheid.

Kijk voor tips bij [Informatietoegankelijkheid](#).



Tips.



Tips voor de selectie

- Kijk niet alleen naar opleiding. Kijk ook welke nevenactiviteiten iemand heeft gedaan en welke vaardigheden daarbij zijn opgedaan.
- Zoek naar kwaliteiten, motivatie en de toegevoegde waarde van iemands levenservaring.
- Vul op basis van een beperking niet in wat iemand allemaal wel of niet kan; ook niet als je iemand met eenzelfde beperking kent. Iedereen is anders.

Tips voor de kennismaking

- Stel bij de start deze vraag: 'Wat heb je nodig om dit gesprek goed te volgen?'
- Geef in je introductie aan dat je later in het gesprek graag hoort wat iemand nodig heeft om te functioneren. Hiermee heb je de vraag 'Wanneer breng ik mijn handicap of ziekte ter sprake?' beantwoord en zorg je dat iemand zich kan focussen op de vragen in het gesprek.
- Start daarna met vragen die je aan ieder ander zou stellen.
- Ga in het gesprek vooral op zoek naar iemands grenzen en mogelijkheden met vragen als: 'Wat heb je nodig om je werk fijn te doen?' en 'Waar zie je uitdagingen bij de uitvoering van deze functie?'. Leg de nadruk op wat wél kan.
- Besef dat deze persoon wellicht al veel afwijzingen heeft gehad; ook specifiek om de handicap. Dit kan voor een afwachtende houding zorgen.
- Stel je kwetsbaar op; geef aan dat je geen verstand hebt van de aandoening en bijbehorende beperkingen en mogelijkheden. Door je kwetsbaar op te stellen geef je iemand het gevoel dat je oprecht geïnteresseerd bent en geef je iemand vertrouwen.
- Vermijd de volgende vragen: 'Heb je dat al lang?', 'Ben je minder productief', 'Heb je een lager tempo' of 'Ben je vaker ziek?'
- Vermijd 'waarom'-vragen, zet die om in: wat maakt dat, wat zorgt ervoor dat, hoe handel jij als, etc.

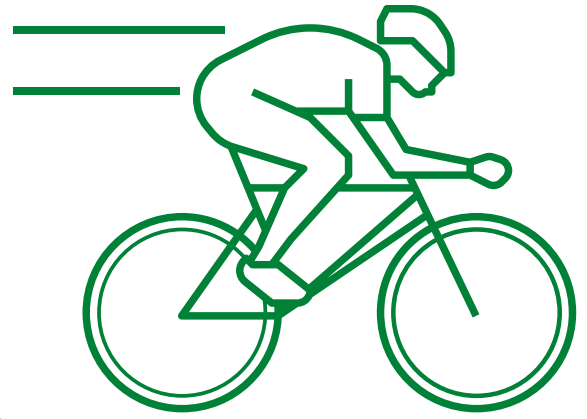
Tips voor de beoordeling

- Praat niet over de vrijwilliger, maar met de vrijwilliger.
- Bedenk geen oplossing voor de vrijwilliger, maar ga samen op zoek naar mogelijkheden om op een andere manier hetzelfde doel te bereiken.
- Vermijd uitspraken als: 'ondanks jouw handicap' of 'het is zo knap'. Als je zoiets denkt of vindt, zegt dat veelal iets over je verwachtingen. Zeg daarom: 'je hebt me verrast door' of 'ik had niet verwacht dat'.
- Vraag wat iemand nog wil bereiken.
- Praat vanuit wij en ons.
- Beoordeel op je eigen observaties, niet op basis van aannamen.
- Vraag tegen welke praktische obstakels iemand tot nu toe is aangelopen. Bedenk hier samen een oplossing voor.
- Soms is een taak echt niet mogelijk, maar vaak wel door te zoeken naar een andere manier om hetzelfde doel te bereiken en buiten de lijntjes te denken.
- Vraag: 'Welke grenzen ben je tegengekomen?'
- Beoordeel en complimenteer iemand op basis van behaalde resultaten of doelen.

Tips voor de samenwerking met een collega/vrijwilliger met een beperking

Neem voor lief dat je tijd investeert om te zorgen dat iemand goed kan functioneren. Soms is extra begeleiding, uitleg of tijd nodig om praktische zaken te organiseren of werkprocessen te begrijpen. Verdere tips zijn:

- Neem geen werk van iemand over.
- Vraag: 'Kan ik helpen of lukt het zelf?' Hiermee geef je iemand ook de kans om 'nee' te zeggen en voelt iemand zich niet gelijk gekleineerd.
- Durf bij de koffie de dingen te vragen die je ook aan anderen vraagt, juist alleen vragen stellen over de handicap is vervelend.
- Stem met de vrijwilliger af hoe jouw organisatie collega's informeert over grenzen en mogelijkheden. Als iemand dingen anders doet, licht dan toe waarom, zodat er geen geroddel ontstaat. Vertel wat een collega (vrijwilliger) aan iemand kan zien of merken, wat dat betekent en wat er op dat moment nodig is.



Hoe start je?

Ervoor zorgen dat iedereen zich welkom voelt, doe je samen. Door werknemers van jouw organisatie te betrekken, verklein je het aantal actiepunten per persoon, gebruik je elkaars kennis en kwaliteiten en maak je toegankelijkheid tot een nieuwe waarde binnen jouw organisatie.

Hiermee vergroot je het bewustzijn onder medewerkers:

- Organiseer een bijeenkomst waarin je collega's meeneemt in de wereld van mensen met een beperking. Laat hen ontdekken wat (on)toegankelijkheid voor iemand betekent, dat zij zelf vaak ook mensen kennen die baat hebben bij betere toegankelijkheid en dat zij er zelf ook hun voordeel mee kunnen doen.
- Nodig een aantal professionele ervaringsdeskundigen uit die naast eigen ervaring ook kennis hebben van de mogelijkheden van toegankelijkheid bij diverse beperkingen. Vraag hen praktische tips te delen en te vertellen over het belang van werken en meedoen.
- Vraag collega's wie van hen in de directe omgeving iemand met een beperking heeft. Bijvoorbeeld door een aangeboren handicap, een ongeluk, ziekte of ouderdom. Hierdoor zien collega's in dat toegankelijkheid ook voor de mensen om hen heen belangrijk is.
- Vraag collega's welke drempels zij zelf wel eens ervaren hebben wanneer zij boodschappen deden, een pretpark bezochten of persoonlijke zaken moesten organiseren. Denk bijvoorbeeld aan: niet contant of juist alleen met pin kunnen betalen, met een kinderwagen niet door een gangpad kunnen, de plattegrond van het park niet begrijpen of vooral veel vragen hebben na het lezen van de brief van de gemeente. Wanneer organisaties toegankelijker worden, vervallen vaak ook deze drempels. Iemand met een wandelwagen beweegt zich bijvoorbeeld ook makkelijker door een gangpad dat ruim genoeg is voor een rolstoel.

Verder kun je (nieuwe) medewerkers vertellen waarom jouw organisatie veel waarde hecht aan toegankelijkheid. Zorg voor een training of werkinstructie hierover.

Een onderdeel hiervan kan het onderwerp bejegening zijn. Voor zowel de omgang met collega's als hulpvragers is het van belang om te weten hoe medewerkers iemand aanspreken, wat ze wel of niet kunnen vragen en hoe en wanneer ze hulp kunnen aanbieden. Het boekje 'Hoe doe ik gewoon normaal' van MEE staat vol met tips over de omgang met mensen met een beperking. Dit boekje is online gratis te lezen.

Ook kun je feedback vragen aan medewerkers, vrijwilligers, hulpvragers of andere betrokkenen. Doordat niet alle beperkingen zichtbaar zijn, is niet altijd duidelijk hoeveel en welke mensen jouw organisatie juist als toegankelijk of ontoegankelijk ervaren. Door onder deze groepen om feedback te vragen, leer je veel en krijg je vaak simpele tips.

Er zijn verschillende manieren om deze feedback op te halen. Hierbij is het van belang om rekening te houden met wat voor die bevraagde het beste werkt. Zo kun je bijvoorbeeld online een enquête uitzetten, een telefonische enquête afnemen of het onderwerp aankaarten als mensen de locatie bezoeken.

Wil je erachter komen hoe de fysieke-, sociale- en informatietoegankelijkheid van jouw organisatie wordt ervaren? Benoem dan specifieke voorbeelden, zoals de website, ruimten in het gebouw en de ontvangst. Wat vonden ze behulpzaam en wat missen ze juist?

Meer informatie of vragen over toegankelijkheid? Ga naar www.rotterdam.nl/wonen-leven/toegankelijke-stad

Praktische acties en tips.

Hieronder zie je per type toegankelijkheid een aantal acties en tips die ervoor kunnen zorgen dat mensen zich welkom voelen.



Fysieke toegankelijkheid

- Bezoekers kunnen veilig de locatie in- en uitkomen.
- De faciliteiten op locatie zijn toegankelijk. Denk hierbij aan het toilet, een lift, maar ook het koffiezetapparaat. Plaats deze niet te hoog en zorg voor markeringen, zodat het apparaat ook gebruikt kan worden als je minder ziet of klein bent.
- Iedereen kan deelnemen. Zorg bijvoorbeeld voor geschikt meubilair of goede verlichting.
- Iemand kan bij calamiteiten snel het pand verlaten. Dus ook mensen die slecht ter been zijn of het alarm niet horen of zien.
- Uitgangen en nooduitgangen zijn vrij van obstakels en drempels die hoger zijn dan 20 millimeter.
- De route(s) naar nooduitgang(en) zijn duidelijk voor iedereen, ook voor blinden, slechtzienden, doven en slechthorenden door middel van licht- en geluidsignalen.
- De BHV'ers in het pand zijn op de hoogte wanneer mensen met een beperking zich in het pand bevinden.
- De BHV'ers weten om welke beperking(en) het gaat en hoe hiermee om te gaan in het geval van een ontruiming. In verband met de wet op de privacy is het van belang dat jouw organisatie geen informatie over handicaps opslaat of daarnaar vraagt. Vraag mensen bij ontvangst of en zo ja welke ondersteuning zij nodig hebben bij een ontruiming. Zo ontvang je ook de juiste informatie van mensen die een onzichtbare aandoening hebben.

Voor concrete adviezen over fysieke toegankelijkheid kun je ook terecht bij [010toegankelijk](#). 010Toegankelijk adviseert over de toegankelijkheid en aanpasbaarheid van woningen, openbare gebouwen en de buitenruimte.

Informatietoegankelijkheid

- Zorg dat de website, leeromgeving of app bruikbaar zijn voor iedereen. Dit doe je bijvoorbeeld door:
 - Het gebruik van contrasterende kleuren. Dit maakt de tekst leesbaar voor iemand die kleurenblind is en zorgt dat jouw website goed leesbaar is onafhankelijk van de scherminstellingen van de bezoeker.
 - Beschrijvingen toe te voegen aan afbeeldingen. Zo krijgt iemand die gebruik maakt van voorleessoftware niet te horen 'foto één voor startpagina', maar bijvoorbeeld 'foto van twee mensen die koffiedrinken'.
 - Ondertiteling te gebruiken bij video's, zodat mensen die minder horen of hun geluid niet aan hebben video's kunnen volgen.
 - Te regelen dat iemand die zonder muis werkt met de tabtoets snel op de meest essentiële onderdelen van een pagina uitkomt. Denk aan: menu, hoofdtekst en actieknop.

- Geef duidelijk aan wat een bezoeker kan verwachten op het gebied van fysieke toegankelijkheid.
- Geef duidelijk aan welke voorzieningen er zijn en waar deze te vinden zijn. Denk aan een toegankelijk toilet, gehandicaptenparkeerplaatsen en de mogelijkheid om voertuigen als driewielers en tandems te parkeren. Let daarnaast op:
 - Waar rolstoeltaxi's kunnen stoppen en hoever het dan lopen is naar de ingang.
 - Welke openbaar vervoer(OV)-halte in de buurt toegankelijk is. Denk aan een halte waar je met een rolstoel of scootmobiel uit de bus of tram kan en de halte af kan komen en een halte met een veilige oversteek voor als je weinig ziet.
 - Zorg dat de route van het OV/de parkeerplaats naar het pand duidelijk is aangegeven. Deze maak je toegankelijk voor iedereen door bijvoorbeeld bordjes naast de naam van jouw organisatie te voorzien van een beeldmerk dat ook op de website staat. Denk daarnaast ook aan een stapsgewijze beschrijving op de website. Gebruik hierbij korte zinnen, vermijd verwijzingen naar gebouwen of dingen die je kunt zien op de route.

- Schrijf teksten zo dat ze voor de meeste mensen te begrijpen zijn. Dat is ook fijn voor mensen die de taal minder makkelijk verwerken. Door te schrijven op taalniveau B1 begrijpt het grootste deel van de Rotterdammers de tekst.

- Schrijf actief en positief over mensen. Vervang bijvoorbeeld 'Je bent hulpbehoevend, hebt weinig sociale contacten en dan is het lastig om erop uit te gaan. Wij nemen je mee.' door: 'Ga ermee op uit, wij zorgen dat je mee kunt, ook als daar hulp bij nodig is.'

- Voorzie belangrijke informatie van ondersteunende afbeeldingen. Denk hierbij aan de stappen om je aan te melden of in te schrijven.

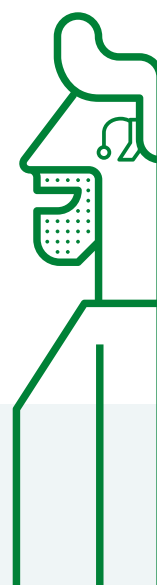
- Zorg ervoor dat mensen via verschillende kanalen contact met de organisatie kunnen opnemen (telefonisch, via SMS of app, per mail, via een contactformulier, door middel van een chat, op locatie, etc.).

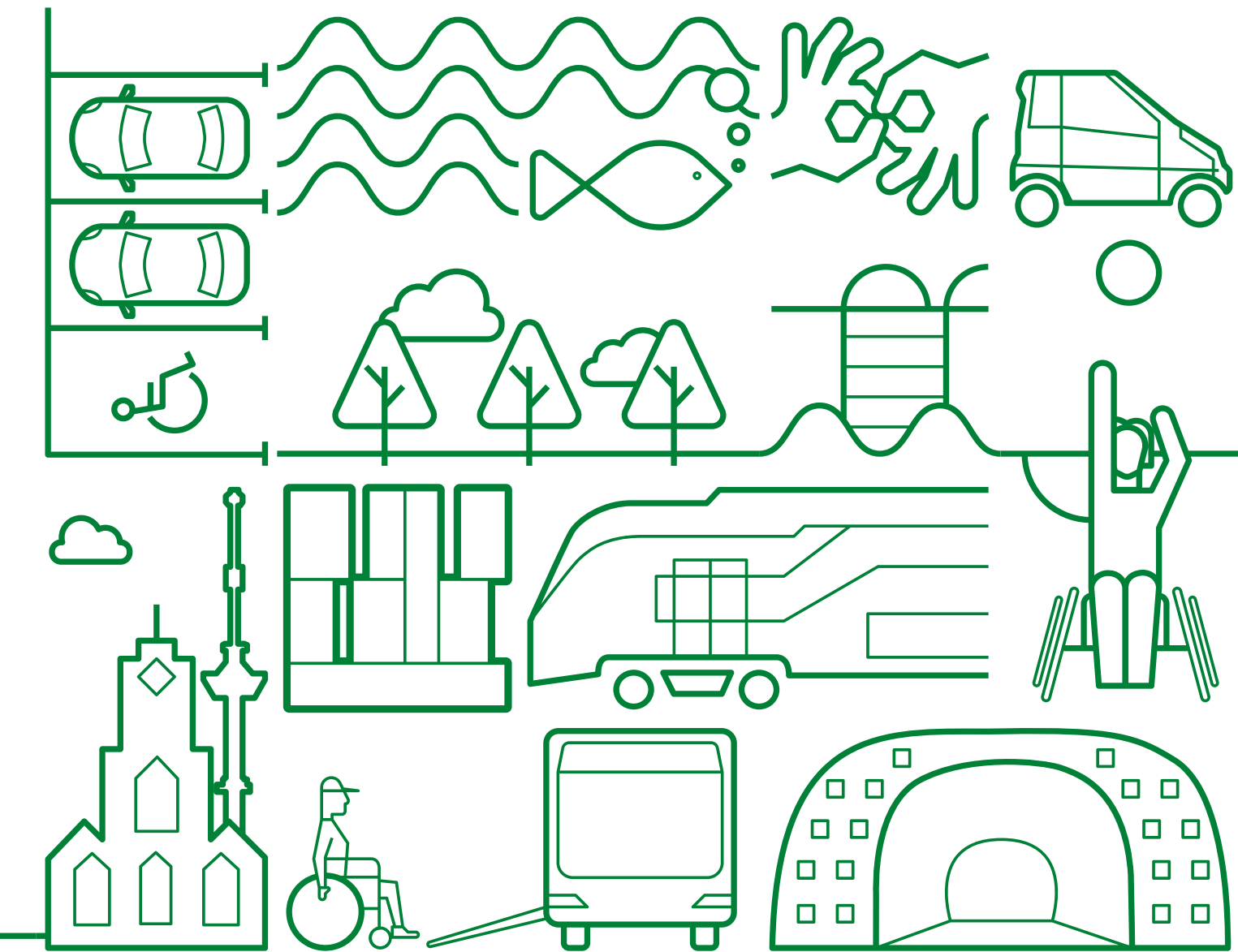


Veel meer tips over digitale toegankelijkheid vind je in deze [checklist](#) ontwikkeld voor vrijwilligersplatformen en -vacaturebanken.

Sociale toegankelijkheid

- Mensen met een handicap of ziekte hebben vaak dezelfde rollen, hobby's en behoeften als anderen. Soms moet iemand dingen wel op een andere manier aanpakken om hetzelfde doel te bereiken. Dat kan met een hulpmiddel, rust of een speciale volgorde van werkzaamheden zijn. Voor de omgang betekent dit dat collega's iemand vooral moeten zien als Bart, Senna of Ali die levenservaring, kennis en vaardigheden hebben en op zoek zijn naar een zinvolle invulling en waardering.
- Spreek of schrijf zoals je dat anders ook zou doen. Medewerkers hoeven niet krampachtig bepaalde woorden te vermijden. Juist dit wordt door mensen met een beperking als hinderlijk ervaren. Merk je toch dat iemand een uitspraak onprettig vindt, vraag dan welke woorden collega's beter kunnen gebruiken.
- Het is niet belangrijk om te weten welke aandoening iemand heeft. Vraag wat de aandoening voor iemand betekent en wat jij of collega's daarvan kunnen merken.
- Help iemand niet ongevraagd. Stel de vraag: 'Kan ik helpen of lukt het?' Wat er voor jou lastig uitziet, kan voor een ander gewoon zijn.
- Is hulp welkom? Vraag dan: 'Hoe kan ik helpen?' Wat voor jou handig lijkt, kan pijnlijk uitpakken. Een rolstoel bijvoorbeeld een zetje geven bij een hoge deurdrempel, kan zorgen dat iemands vingers klem komen te zitten.
- Spreek de persoon met een beperking zelf aan en niet de begeleider of tolk. Wanneer dat nodig is zal deze voor iemand antwoorden of jouw tekst begrijpelijk maken. Blijf op dat moment gericht tot de persoon met wie je in gesprek bent. Voorzie een begeleider van drinken en vraag wat een handige opstelling is als jullie gaan zitten.
- Heb geduld als het iemand tijd kost om zich te uiten. Vul geen zinnen aan of ga niet alvast verder met een volgende vraag als je het antwoord denkt te weten. Iemand de ruimte geven zorgt ervoor dat deze zich beter kan uiten.
- Heb je het idee dat iemand jouw verhaal of instructies niet begrijpt? Om toe te geven dat iemand iets niet begrijpt, moet men een drempel over. Vraag daarom: 'Welk deel/stap kan ik verder uitleggen?'.
- Maak bij de ingang duidelijk dat er een verschil is tussen (huis)honden en hulp- en geleidehonden. Laat zien dat professioneel opgeleide honden welkom zijn. Dat kun je doen met deze sticker (<https://geleidehond.nl/over-ons/voorlichting>). Hulp- en geleidehonden zijn net zo belangrijk voor hun baas als een rolstoel of gehoorapparaat. Verwelkom honden die zijn opgeleid om hun baas te helpen. Zij maken het verschil voor iemand. Daarom is het wettelijk verplicht hen toegang te geven tot jouw locatie. Wetenschappelijk onderzoek heeft bovendien uitgewezen dat honden schoner zijn dan de voetzolen van mensen en dat zij de sfeer op de werkvloer positief beïnvloeden.





Rotterdam Onbeperkt is een programma van de gemeente Rotterdam om invulling te geven aan het VN verdrag voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte en vraagt aandacht voor toegankelijkheid in de breedste vorm.

