Verstandelijk beperkt en (on)gehinderd

Jaap is sinds zijn geboorte, door zuurstoftekort, licht spastisch en hij heeft moeite om de buitenwereld goed te begrijpen. Hij woont op zichzelf, heeft een vriendinnetje, hij werkt en reist drie dagen in de week met de trein. Wat me verder altijd bij zal blijven van zijn verhaal, is wat er gebeurde toen we een jaar of wat geleden allemaal over moesten stappen op de OV-chipkaart. Op zich een prachtig initiatief, maar Jaap kon er absoluut niet mee uit de voeten. Hij snapte simpelweg de machine niet, vergat uit te checken en besloot op een dag om maar niet meer met de trein te gaan. Weg autonomie. Wij geloven niet dat de NS de chipkaart bewust ingewikkeld heeft gemaakt. Maar behalve Jaap zijn er nog veel meer mensen die moeite hebben met de omschakeling. Hoe kunnen wij er nu samen voor zorgen dat het openbaar vervoer toegankelijk is voor mensen die net even wat meer hulp nodig hebben?

Wij richten ons bij Ongehinderd op meerdere doelgroepen. Mensen met een visuele beperking, auditieve beperking, mensen die slecht ter been zijn, gebruik maken van een rolstoel, assistentiehond en wellicht degene met de meeste uitdagingen: bezoekers met een verstandelijke beperking. Want ja, hoe richt je de servicebalie, je accommodatie, maar ook de processen en protocollen op zo'n manier in dat deze ook toegankelijk zijn voor mensen die net even wat extra duidelijkheid, aandacht of uitleg nodig hebben?

Mystery guest

De vier inspecties (IGJ, Onderwijs, Veiligheid en Justitie en SZW) verenigd in het Toezicht Sociaal Domein onderzochten in 2017 hoe makkelijk mensen met een licht verstandelijke beperking toegang hebben tot sociale hulp, onder meer in Amsterdam. In overleg met de gemeente zijn ervaringsdeskundigen onder begeleiding als mystery guest op pad gegaan om de toegankelijkheid in de praktijk te toetsen.¹

Uit het rapport blijkt dat medewerkers vriendelijk en behulpzaam zijn, maar vaak niet bewust bekwaam zijn in het makkelijk uitleggen, laat staan dat de ICT ervoor is ingericht. Zowel live als op websites.

Het VN verdrag handicap dat sinds 2016 in Nederland in werking is, somt confronterende maar heldere feiten op. Bijvoorbeeld het feit dat 93 procent van de gemeentelijke websites onvoldoende toegankelijk is, of het feit dat slechts 45 procent van de mensen met een beperking betaald werk heeft.

Het moet makkelijker worden voor mensen met een licht verstandelijk beperking om zelf gemeentelijke zaken te regelen. Welke aanpassingen zijn daarvoor nodig? Er zijn gelukkig voorbeelden genoeg. Niet aan het loket bedienen, maar iemand even meenemen naar een rustige ruimte. Gemeentelijke brieven herschrijven, zodat ze makkelijk leesbaar zijn. Medewerkers trainen en onderwijzen hoe ze om kunnen gaan met deze doelgroep. En niet te vergeten het eenvoudiger inrichten van websites.

Pas dan hebben wij een ongehinderte samenleving en kunnen mensen in eigen regie hun leven lijden. ■

*Niek van den Adel en Gerard de Nooi,
Ongehinderd Gastvrij*

In 2016 was
93 procent van
de gemeentelijke
websites onvoldoende
toegankelijk.

Noot

1. Zie het artikel op p. 18