

Cursus werkgeversbenadering voor vertrouwenspersonen

VOORWOORD

Auteurs: Sophie Goemaere, Birgit Castelein, Isabel Van Huele (Divergent-UGent) en Femke Heirman (GRIP)

Contactgegevens Divergent-UGent:

tel. 09 331 03 31

info@divergent.be

Dit document is een product van de samenwerking tussen Divergent-UGent, HIVA-KU Leuven, GRIP (Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap), VDAB en VOKA, en werd gesteund door het Europees Sociaal Fonds.



Inhoud

1. Inleiding: inclusief werken	3
VN-verdrag inzake De Rechten van Personen met een Handicap (VRPH).....	4
Self-advocacy.....	5
Inclusief werken	5
2. Wat is een vertrouwenspersoon	7
3. Wat is een arbeidshandicap	7
Handicap	7
Arbeidshandicap	8
Strategisch verwoorden van een arbeidshandicap	8
Eerlijk.....	9
Duidelijk	9
Strategisch	10
Timing is cruciaal!.....	11
4. Vooroordelen en discriminatie	11
Woordgebruik	11
Beeldvorming	12
Vooroordelen	12
Effect van vooroordelen bij werkgevers.....	13
5. Weerstand	13
Bronnen van weerstand bij werkgevers	14
3 stappenplan voor het aanpakken van weerstand	15
6. Tot slot	16
Troeven van medewerkers met een handicap	17
Bijkomende voordelen van een diverse en inclusieve onderneming.....	17

Cursus werkgeversbenadering voor vertrouwenspersonen

Voor vertrouwenspersonen van mensen met een arbeidshandicap, in hun zoektocht naar werk op de reguliere arbeidsmarkt.

Introductie

In het ESF project Go4Diversity, werd een cursus ontwikkeld om **arbeidsconsulenten** te ondersteunen bij het *benaderen, betrekken en behouden van werkgevers* in het kader van de begeleiding van werkzoekenden met een arbeidshandicap.

Van daaruit werd een **tweede cursus** ontwikkeld voor **personen met een arbeidshandicap**. Zodat personen met een arbeidshandicap inzicht krijgen hoe ze zelf werkgevers kunnen benaderen en hun kansen op werk in het reguliere arbeidscircuit kunnen verhogen.

Deze **verkorte derde versie van de cursus**, geeft aan **vertrouwenspersonen** (i.e. mensen uit de omgeving van personen met een arbeidshandicap, zoals ouders en familie of vrienden), een **eerste, kort inzicht in het benaderen van werkgevers**. Omdat vertrouwenspersonen als derde partij betrokken zijn in een proces van de ander, geven we de cursus vorm aan de hand van een persona, Ella.

Deze cursus maakt eveneens deel uit van het ESF project Go4Diversity, en is het resultaat van een samenwerking tussen Divergent-UGent, HIVA-KU Leuven, GRIP, VDAB en VOKA.

Meer informatie over het project vind je terug op www.gavoordiversiteit.be.

Veel (lees)plezier!

1. Inleiding: inclusief werken



Ella is een dynamische vrouw van 28 jaar, ze heeft interesse in biologie en taal, en schrijft ook af en toe zelf een streepje poëzie. Ze luistert graag naar techno en hiphop. Verder gaat Ella graag op stap met haar vrienden en is ze lid van WWF. Ella heeft een visuele handicap. Ondanks haar handicap woont Ella sinds kort zelfstandig. Dat kan ze dankzij de nodige aanpassingen in haar woning en de grote hulp van Basiel, haar assistentiehond.

Ella wil graag haar diverse vaardigheden en talenten inzetten in een job en ze wil zich verder professioneel ontwikkelen. Ze gaat een nieuwe uitdaging aan en zoekt een **inclusieve job**, een betaalde job op de reguliere arbeidsmarkt. Ze wil dat graag zelf **in eigen handen nemen** en doet op dit moment geen beroep op een externe arbeidsconsulent. Ze neemt jou als goede vriend in vertrouwen om daarover te spreken en samen na te denken.

Door te werken kan Ella een **inkomen** verwerven, **sociale contacten onderhouden** en haar **identiteit vormgeven**. Voor de meeste mensen is werken een belangrijk aspect om hun leven uit te bouwen en geeft werken ook structuur aan hun leven. Werken is ook een vorm van **participatie**. Voor mensen met een handicap of chronische ziekte is dat niet anders, tegelijk is er de vaststelling dat ze vaak ondervertegenwoordigd zijn op de reguliere arbeidsmarkt in Vlaanderen.

VN-verdrag inzake De Rechten van Personen met een Handicap (VRPH)

Het bewerkstelligen van een volwaardige inclusie van personen met een handicap is een taak van de samenleving, dat wordt ook internationaal zo aangegeven. Een volwaardige inclusie is één van de beginselen van het VRPH. Op 2 juli 2009 keurde ook België het VRPH goed. Het doel van het VRPH is dat mensen met een handicap, net zoals alle burgers, van alle mensenrechten en vrijheden genieten. Inclusie en participatie zijn dan ook de basisprincipes van het verdrag. Artikel 27 van het verdrag geeft een duidelijke **opdracht aan de overheid om ondersteuning te voorzien om inclusief werk mogelijk te maken.**

Als je meer wil weten over het VRPH en Artikel 27, dan kan je de uitbreiding hieronder lezen.

1. De Staten die Partij zijn erkennen het recht van personen met een handicap op werk, op voet van gelijkheid met anderen; dit omvat het recht op de mogelijkheid in het levensonderhoud te voorzien door middel van vrij gekozen of aanvaard werk op een open arbeidsmarkt en in een open werkomgeving, waar inclusie wordt bevorderd en die toegankelijk zijn voor personen met een handicap. De Staten die Partij zijn waarborgen en bevorderen de uitoefening van het recht op werk, met inbegrip van personen die een handicap verwierven tijdens de uitoefening van hun functie, door het nemen van passende maatregelen, onder meer door middel van wetgeving, teneinde onder andere :

a) discriminatie op grond van handicap te verbieden met betrekking tot alle aangelegenheden betreffende alle vormen van werkgelegenheid, waaronder voorwaarden voor de werving, aanstelling en indiensttreding, voortzetting van het dienstverband, carrièremogelijkheden en een veilige en gezonde werkomgeving;

b) het recht van personen met een handicap op rechtmatige en gunstige arbeidsomstandigheden op voet van gelijkheid met anderen te beschermen, met inbegrip van gelijke kansen en gelijke beloning voor werk van gelijke waarde, een veilige en gezonde werkomgeving, waaronder bescherming tegen intimidatie, alsmede de mogelijkheid tot rechtsherstel bij grieven;

c) te waarborgen dat personen met een handicap hun arbeids- en vakbondsrechten op voet van gelijkheid met anderen kunnen uitoefenen;

d) personen met een handicap in staat te stellen effectieve toegang te krijgen tot technische en algemene beroepskeuze voorlichtingsprogramma's, arbeidsbemiddeling, beroeps- en vervolgoopleidingen die openstaan voor het publiek;

e) de kans op werk en carrièremogelijkheden voor personen met een handicap op de arbeidsmarkt te bevorderen, alsmede hen te ondersteunen bij het vinden, verwerven en behouden van werk, dan wel de terugkeer naar tewerkstelling;

f) de kansen te bevorderen om te werken als zelfstandige, op het ondernemerschap, het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden en een eigen bedrijf te beginnen;

g) personen met een handicap in dienst te nemen in de publieke sector;

h) de werkgelegenheid voor personen met een handicap in de private sector te bevorderen door middel van passend beleid en passende maatregelen, waaronder voorkeursbeleid, aanmoedigingspremies en andere maatregelen;

i) te waarborgen dat op de werkplek wordt voorzien in redelijke aanpassingen voor personen met een handicap;

j) te bevorderen dat personen met een handicap werkervaring kunnen opdoen op de open arbeidsmarkt;

k) de beroepsmatige en professionele re-integratie van en programma's ten behoeve van het behoud van hun baan en terugkeer naar tewerkstelling voor personen met een handicap te bevorderen.

2. De Staten die Partij zijn waarborgen dat personen met een handicap niet in slavernij worden gehouden of anderszins worden gedwongen tot het verrichten van arbeid en op voet van gelijkheid met anderen worden beschermd tegen gedwongen of verplichte arbeid.

Self-advocacy

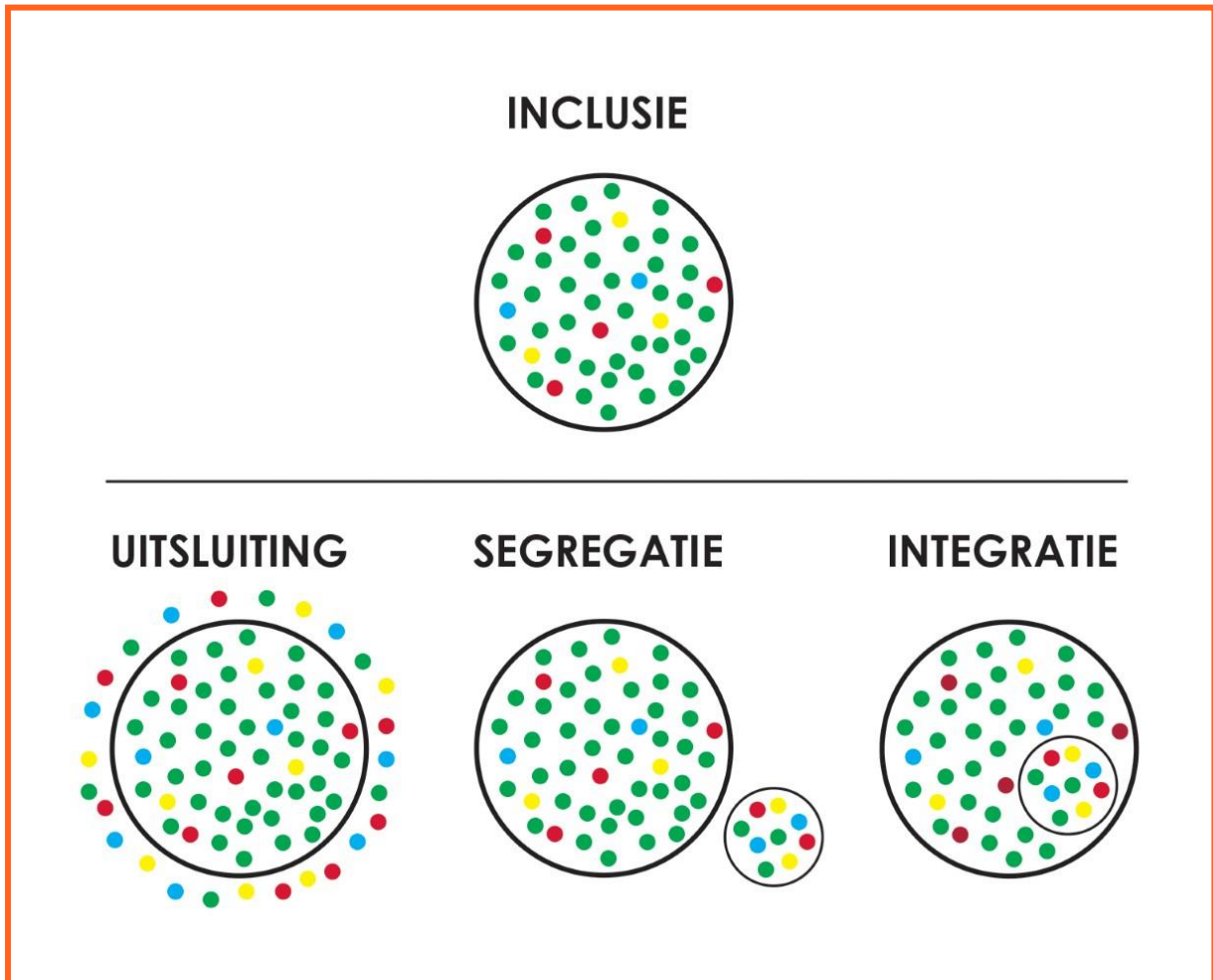
Mensen met een handicap doen vaak aan self-advocacy. Dat is het vermogen om voor zichzelf op te komen en voor de dingen die belangrijk voor hen zijn. Dat betekent dat Ella in staat is om te vragen wat ze nodig heeft en wil, en over haar gedachten en gevoelens kan communiceren en er met mensen over spreken.

Inclusief werken

Met inclusief werk wordt een betaalde job in een gewone, reguliere werkomgeving bedoeld. Op basis van inclusiebollen, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluiting, segregatie, integratie en inclusie, wordt inclusie op het vlak van tewerkstelling geïllustreerd in figuur 1.

Figuur 1

Inclusie, integratie, segregatie en uitsluiting



Noot. Aangepast overgenomen uit "Transition to Inclusive Education Systems according to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities", de Beco, 2016, p. 7

Uitsluiting of exclusie. Personen met een handicap krijgen niet de mogelijkheid om te werken.

Segregatie. Personen met een handicap werken in een maatwerkbedrijf. Het maatwerkbedrijf bevindt zich op een aparte locatie.

Integratie. Personen met een handicap werken in een enclave op de reguliere arbeidsmarkt: collectief maatwerk.

Inclusie. Personen met en zonder handicap werken samen in een bedrijf/organisatie in de reguliere arbeidsmarkt met hetzelfde loon als hun collega's die hetzelfde werk uitvoeren.

Indien nodig en gewenst, kan Ella beroep doen op tal van ondersteuningsmaatregelen om inclusief werk te bevorderen. Daarover meer in de cursus werkgeversbenadering voor personen met een arbeidshandicap (zie www.gavoordiversiteit.be).

2. Wat is een vertrouwenspersoon

Wat een vertrouwenspersoon is, is voor iedereen anders. In het algemeen is dat een persoon uit iemands directe of indirecte omgeving, waar iemand een vertrouwensband mee heeft. Die persoon luistert en adviseert als dat gewenst is.

Dat kan familie zijn, zoals ouders, of een betrokken broer of zus, of een ander familielid, maar ook vrienden of iemand uit het (zorg)netwerk van de persoon met een handicap.

Vertrouwen, verbinding en veiligheid zijn sleutelbegrippen.

3. Wat is een arbeidshandicap

Handicap

Het VN-verdrag inzake De Rechten van Personen met een Handicap (VRPH) omschrijft in Artikel 1 een persoon met een handicap als volgt:

“Personen met een handicap omvat personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuigelijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.”

Arbeidshandicap

Een persoon heeft een arbeidshandicap wanneer een persoon door ziekte of een handicap **belemmerd wordt bij het verkrijgen of verrichten van arbeid**. Een persoon met een arbeidshandicap kan een beroep doen op bepaalde subsidies en tegemoetkomingen.

Een **erkenning als persoon met een handicap** vraagt Ella aan via de website van De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). Nadat de arbeidshandicap is erkend, kan Ella, voor het vinden van een job, een beroep doen op de VDAB of één van de partnerorganisaties, zoals het Gespecialiseerd Team Bemiddeling (**GTB**) of een Gespecialiseerde Opleidings- Begeleidings- en Bemiddelingsdienst (**GOB**). Alles rond sollicitaties wordt bijgehouden in een persoonlijk account, te raadplegen op de website van de VDAB 'Mijn Loopbaan'. Ella vindt er ook tips rond het opstellen van een cv, documenten van de VDAB die worden bijgehouden, ...

Als Ella geen beroep doet op een arbeidsbemiddelingsdienst kan ze natuurlijk ook altijd **rechtstreeks solliciteren** bij een onderneming of organisatie. Hoe een sollicitatieproces verloopt en hoe Ella dat **praktisch kan aanpakken** (cv, motivatiebrief, verwoorden arbeidshandicap, zoeken naar vacatures, contacteren werkgevers, in kaart brengen van ondersteuningsmaatregelen en voordelen, etc.) wordt stap voor stap uitgelegd in de **cursus werkgeversbenadering voor personen met een arbeidsbeperking**.

Het is belangrijk dat Ella **vooraf nadenkt en een strategie bepaalt** voor het aanbrengen en verwoorden van haar handicap en de **gevolgen daarvan op de werkvloer**. Tegelijk is het ook belangrijk dat Ella een **duidelijk zicht heeft op haar vaardigheden, persoonlijke sterktes en andere positieve eigenschappen**.

Als Ella's vertrouwenspersoon kan je daar met Ella over spreken, er samen over nadenken en ondersteuning bieden in het bepalen en vormgeven van een strategie.

Strategisch verwoorden van een arbeidshandicap

Het is belangrijk om in het contact met de werkgever, eerlijk en duidelijk te zijn, maar eveneens strategisch, ook qua timing.



Eerlijk



Duidelijk



Strategisch



Timing

Eerlijk

Werkgevers appreciëren openheid en eerlijkheid. Het is een goede strategie om begrip te tonen voor hun bezorgdheden, en hun vragen zo eerlijk en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een voorbeeld ter illustratie.

- Ella heeft een visuele handicap.
- Ella zegt beter niet: *'Ik heb een visuele handicap.'*
- Beter is: *'Ik heb maar een zicht van 2/10 na een brilcorrectie. Ik zie u zitten maar uw gelaatsuitdrukkingen zijn moeilijk voor mij.'*

'Eerlijk zijn' wil echter niet zeggen dat iemand sowieso alles wat misschien ooit mis zou kunnen lopen op een eerste gesprek ter sprake moet brengen. Met een werkgever praten over iemands handicap is belangrijk, maar probeer altijd **eerst nadruk te leggen op iemands specifieke vaardigheden en kwaliteiten in functie van de job.**

In de praktijk zien we dat een heleboel praktische problemen, verbonden aan een arbeidshandicap, een oplossing krijgen eens de persoon met een arbeidshandicap aan het werk is. Werkgevers weten wat iemand waard is door de persoonlijke band die is ontstaan, en er groeit een bereidheid om flexibel en creatief om te springen met dagdagelijkse moeilijkheden.

Sommige vragen mag een werkgever ook niet stellen. Bijvoorbeeld medische vragen mogen enkel door een arbeidsarts worden gesteld en Ella hoeft daar geen antwoord op te geven als zij dat niet wenst. Een arbeidsarts is verplicht om het medisch beroepsgeheim te handhaven.

LET OP! Wettelijk is het verplicht dat je als werkzoekende alles meldt wat van direct belang is om de job uit te oefenen: vormt Ella's ziekte of handicap **een gevaar voor haar eigen veiligheid, de veiligheid van de collega's of derden**, dan is Ella verplicht de werkgever daarover te informeren.

Duidelijk

Probeer zo precies mogelijk uit te leggen wat de gevolgen van iemands handicap zijn op de werkprestaties. Tegelijkertijd kan Ella mogelijke oplossingen geven. Stel steeds de volgende vragen:

1. *"Op welke taken heeft Ella's handicap een impact?"*
2. *"Op welke manier kan dat verholpen worden?"*

Om dat te kunnen, moet je natuurlijk wel een duidelijk beeld hebben van de job en de infrastructuur. Een voorbeeld ter illustratie.

- Ella heeft een visuele handicap.
- Ella zegt beter niet: *“Ik heb een visuele handicap.”*
- Beter is: *“Ik heb maar een zicht van 2/10 na een brilcorrectie. Dat kan opgelost worden met een extra groot scherm. Een print op A4-formaat is voor mij moeilijk leesbaar maar een vergroting op A3-formaat is een goede oplossing daarvoor.”*

Ella kan zich beperken tot die zaken die bij de job in kwestie dikwijls voorkomen. Het kan zeer nuttig zijn om **concrete voorbeelden** te geven. Bijvoorbeeld uitleggen aan een werkgever dat iemand moeilijk veel pagina's kan lezen op de computer, kan op verschillende manieren:

- Ella zegt beter niet: *“Een, twee bladzijden lezen op de computer is geen probleem, maar meer kan niet.”*
Zo krijgt de werkgever een correcter beeld van Ella's handicap, maar daarbij focust Ella zich nog te veel op wat ze NIET kan.
- Beter zegt Ella: *“Ik gebruik graag voorleessoftware wanneer ik meer dan twee pagina's lees op de computer.”*
Zo focust Ella zich meer op haar mogelijkheden, op wat ze WEL kan.

Daarnaast kan de werkgever ook met vragen zitten over **de impact van iemands handicap op het team van collega's** waarin iemand terecht zal komen. Zo kan de aanwerving van een medewerker met een visuele handicap en waardoor die medewerker geen gedetailleerde visuele opdrachten kan uitvoeren, mogelijks een werkvermeerdering inhouden voor de collega's. Een deel van het takenpakket zullen de collega's moeten overnemen. Veel werkgevers streven ernaar om hun **werknemers op dezelfde wijze te behandelen**, zodat collega's niet de indruk krijgen dat bepaalde regels voor sommigen niet gelden. Het is belangrijk om **begrip te tonen** voor die bezorgdheden, en vragen daarover zo **eerlijk en duidelijk mogelijk te beantwoorden**.

Strategisch

Wees strategisch bij het vermelden van iemands handicap:

- Focus voornamelijk op iemands **kwaliteiten en vaardigheden**.
- Beperk het bespreken van iemands handicap tot de **gevolgen op de werkprestaties**, en over hoe de zaken kunnen worden **opgelost**.
- Let op welke woorden iemand gebruikt, **woordkeuze is belangrijk**.

- Probeer niet vanuit iemands medische diagnose te vertrekken (spastisch, psychiatrische stoornis, hersentrauma, etc.). Het vermelden van een diagnose is vaak geen goed vertrekpunt om een handicap aan te kaarten. Een diagnose van een handicap kan verschillende effecten hebben, en zegt vaak weinig over de impact op de werkprestaties.
- **Vermijd soft-woorden** zoals ‘zorg’, ‘hulp’, ... ze hebben vaak een negatieve bijklank. Ook twijfelwoorden, zoals ‘misschien’ en ‘eventueel’, kunnen gevoelens van twijfel bij de werkgever uitlokken.
- Focus altijd op de **mogelijkheden**. Ella heeft een visuele handicap waardoor ze op vergaderingen subtiele signalen vooral opvangt door goed te luisteren. Wanneer er veel mensen in de vergadering zijn en mensen door elkaar spreken wordt dat bemoeilijkt.

Ella zegt beter niet: “*Ik kan niet tegen grote groepen.*”

Ella zegt beter: “*Op vergaderingen met maximum twee of drie andere deelnemers functioneer ik het best.*”

Timing is cruciaal!

Het is belangrijk om de gevolgen van een handicap op de werkvloer te bespreken, maar **de timing waarop iemand dat doet, beïnvloedt de kansen op succes**. Vaak zal iemand meer succes hebben indien die persoon dat tijdens een persoonlijk gesprek aankaart maar het blijft iemands eigen keuze wanneer dat gebeurt.

In het volgende deel ligt de focus op vooroordelen, beeldvorming, effecten en weerstand. Aansluitend in deel vijf bekijken we hoe iemand met eventuele vooroordelen en weerstand bij de werkgever kan omgaan.

4. Vooroordelen en discriminatie

Er kunnen bij de werkgever vooroordelen spelen ten aanzien van personen met een arbeidshandicap. Vooroordelen kunnen een bron van weerstand vormen bij de werkgever, en kunnen Ella's aanwerving in de weg staan. Woordgebruik, beeldvorming en vooroordelen gaan vaak samen.

Woordgebruik

We spreken niet over ‘gehandicapten’ maar over ‘personen met een handicap’. Er zijn vandaag heel wat termen gangbaar om te refereren naar personen met een (bepaalde) handicap. Hoe er over en met personen met een handicap gesproken wordt, verschilt vaak van de manier waarop er over en met personen zonder handicap gesproken wordt.

Beeldvorming

Het beeld dat mensen hebben van een persoon met een handicap verschilt eveneens van persoon tot persoon. Om te weten welk beeld jij hebt over personen met een handicap kan je deze test uitvoeren: [Zelftest Kijk op Handicap | GRIP](#).

Vooroordelen

Een vooroordeel is een mening **die niet op feiten** is gebaseerd maar eerder op **algemene aannames, eerste indrukken en gevoel en verkeerde invullingen**. Vooroordelen kunnen aan de basis liggen van **discriminatie**; het ongelijk of oneerlijk behandelen van een andere persoon op basis van persoonlijke kenmerken, zoals geslacht, geaardheid of handicap, etc.

Tijdens de zoektocht naar betaald werk op de reguliere arbeidsmarkt kan Ella tegen een aantal vooroordelen aanlopen. Ze weet niet welk beeld een werkgever heeft over een persoon met een arbeidshandicap en of er mogelijke vooroordelen spelen. Als dat zo is, kan dat een **drempel zijn in haar zoektocht naar een betaalde job**.

De meeste vooroordelen zijn gebaseerd op algemene aannames, stereotyperingen, ... en zijn dus niet juist. Hieronder vind je een aantal vooroordelen over personen met een handicap en werk. Zijn die uitspraken juist of fout?

- Vooroordeel 1: mensen met een handicap hebben geen betaalde job nodig want hun uitkering is voldoende.

Onwaar, het is niet omdat je een handicap hebt dat je niet wilt betaald worden voor je werk en prestaties. Een betaalde job kan er ook voor zorgen dat jouw uitkering vermindert of dat je ze verliest.

- Vooroordeel 2: het kost meer om een persoon met een handicap aan te nemen omdat de werkplek aangepast moet worden.

(On)waar, de werkgever krijgt een ondersteuning (bijvoorbeeld VOP) van de overheid en daarmee kan de werkplaats aangepast worden naar jouw noden. De overheid kent momenteel niet bij alle handicaps een VOP toe.

- Vooroordeel 3: mensen met een handicap zijn vaker ziek of afwezig.

(On)waar, dat is niet altijd het geval. Bij sommige handicaps kan het zijn dat je meer ziek bent of sneller moe bent, maar veralgemenen is niet correct. Eventueel kan de VOP als compensatie dienen.

- Vooroordeel 4: mensen willen geen persoon met een handicap als collega.
(On)waar, volgens onderzoek van GTB [werkschrift 10 Onbeperkt | GTB](#) kunnen vooroordelen en beeldvorming een negatieve impact hebben op de relaties met de collega's maar volgens het onderzoek maakt het niet uit dat een collega een handicap heeft of niet. Meer info over de beeldvorming vind je hier: [werkschrift 8 Beeldvorming | GTB](#)
- Vooroordeel 5: Anderen denken dat je door jouw handicap bepaalde dingen niet kan doen op het werk.
(On)waar, het hangt af van welke handicap je hebt wat makkelijk gaat en wat moeilijker is. Met de redelijke aanpassingen kan je de meeste moeilijkheden overwinnen.

Effect van vooroordelen bij werkgevers

Veel werkgevers **weten te weinig** over arbeidshandicaps, en dikwijls is hun kennis over een handicap **gekleurd**. In gesprek met potentiële werkgevers is een **correcte verwoording** van Ella's handicap en wat daarvan **de gevolgen zijn op de werkvloer**, belangrijk om vooroordelen en weerstanden van werkgevers uit de weg te helpen. Daarbij is een duidelijk zicht op Ella's **vaardigheden, persoonlijke sterktes en andere positieve eigenschappen, van groot belang**.

5. Weerstand

Stel, Ella is in contact met de hr-verantwoordelijke van een callcenter, die op zoek is naar een flexibele medewerker voor hun kantoor in Brussel. **Ella vindt van zichzelf dat ze een perfecte kandidaat is voor de job, maar de hr-verantwoordelijke twijfelt**. Wegens haar visuele handicap vreest de werkgever dat ze snel zal afhaken. Ella dient zich te verplaatsen naar Brussel en er is veel administratief werk op de computer te doen. Jij weet echter, net zoals Ella, dat haar handicap enkel opspeelt wanneer ze niet beschikt over hulpmiddelen, zoals haar assistentiehond Basiel, een speciaal aangepast toetsenbord en voorleessoftware.

Je gaat over die situatie in gesprek met Ella. Er zijn drie opties voor haar om te reageren op de weerstand van de werkgever. Ze vraagt jouw advies.

Hoe reageert Ella het best op die twijfel en weerstand?

1. "Dat is geen probleem, zolang Basiel in de buurt is, en ik kan beschikken over een speciaal aangepast toetsenbord en voorleessoftware, is er geen probleem."
2. "Ik begrijp uw bezorgdheid. Maar het is weinig waarschijnlijk dat mijn visuele beperking zal opspelen bij dit soort werk. Anders beginnen we eerst met een proefdag?"
3. "Dat zou inderdaad erg vervelend zijn. Gebeurt het vaker dat mensen afhaken omdat ze het werk onderschat hebben?"

Indien Ella voor de laatste optie zou kiezen, vergroot Ella haar kansen op succes. De beste manier om met weerstand om te gaan, is **de weerstand te erkennen**. De grootste fout die Ella kan maken, is te snel met tegenargumenten komen.

Bronnen van weerstand bij werkgevers

Veel werkgevers hebben twijfels bij het aanwerven van een persoon met een handicap. Meestal spelen de volgende onzekerheden mee:



1. Gebrek aan kennis en informatie

De meeste werkgevers hebben geen idee van de mogelijkheden van personen met een handicap, en van de ondersteuning die de overheid daarvoor biedt.

2. Angst voor het onbekende

De handicap van een persoon brengt voor de ander vaak een vorm van onzekerheid en onvoorspelbaarheid met zich mee.



3. Geen nut in verandering zien



Sommige werkgevers zien niet in waarom ze iemand met een handicap zouden aannemen, en eventueel de nodige aanpassingen te doen, ook al hebben ze moeite om openstaande vacatures te vullen.

Werkgevers zullen dat zelden expliciet uitspreken, maar gaan hun weerstand op andere manieren tonen. Vaak zal weerstand zich manifesteren in de vorm van argumenten tegen de aanwerving van een kandidaat met een arbeidshandicap. Ook bepaalde (fysieke) gedragingen kunnen wijzen op weerstand.

3 stappenplan voor het aanpakken van weerstand



Stap 1: Weerstand herkennen

De eerste belangrijke stap is het herkennen van weerstand. En is te herkennen aan heel veel verschillende signalen:

- **Fysiek:** spanning in het lichaam, het gebruik van de stem, het energieniveau, gevoelens (makheid of juist agressie).
- **Gedrag:** vermijden, vluchten, ontkennen, ontwijken, doordraven, aarzelen, slecht gebruik van de tijd.
- **Taalgebruik:** ja – maar, veralgemenen, theoretiseren, abstraheren, uitvoerig ingaan op details, herhaling, enerzijds/anderzijds, aarzelen, blokkeren, het niet meer weten.

Wanneer iemand weerstand herkent, dient de persoon eerst te luisteren, en pas later te praten. Het is goed de werkgever aan het woord te laten. Door goed te luisteren kan iemand signalen van weerstand oppikken.

Stap 2: Vertrouwen winnen

De volgende stap, na het herkennen van weerstand, is angst voor het onbekende wegnemen door het vertrouwen van de werkgever te winnen. Op korte termijn kan iemand een aantal zaken doen om een vertrouwensband op te starten.

Dat doet de persoon voornamelijk door:

- De **bezorgdheden** van de werkgever te **erkennen**.
- **Vragen** te stellen.
- **Open en eerlijk** te antwoorden op de vragen van de werkgever.

Stap 3: Nut van verandering aantonen

De volgende stap is aantonen van het nut van verandering. Die stap is eerder voor de arbeidsconsulent en minder voor de persoon met een handicap of een vertrouwenspersoon. Wil je hier meer over weten? Neem dan een kijkje in de cursus Werkgeversbenadering voor arbeidsconsulenten op www.gavoordiversiteit.be.

6. Tot slot

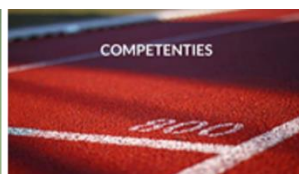
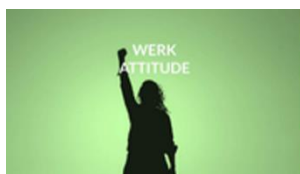
De cursus biedt aan vertrouwenspersonen **een eerste blik op het benaderen van werkgevers**, dit ter ondersteuning van personen met een arbeidshandicap die een job zoeken op de reguliere arbeidsmarkt.

Naast Ella's **unieke vaardigheden en talenten**, tal van ondersteuningsmaatregelen, directe voordelen voor de werkgever, zijn er ook minder voor de hand liggende **indirecte voordelen** om een persoon met een handicap in dienst te nemen. Als vertrouwenspersoon kan het interessant zijn om daarvan ook op de hoogte te zijn. Ontdek ze in dit laatste deel!

Troeven van medewerkers met een handicap

Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat werknemers met een handicap vaak hoger scoren op vlak van:

1. **Werkattitude:** hoge stiptheid, motivatie, engagement, enthousiasme, werkethiek, betrouwbaarheid en loyaliteit.
2. **Competenties:** werknemers met een handicap beschikken soms over uitzonderlijke vaardigheden, net omwille van hun handicap (bijvoorbeeld: personen met autisme zijn vaak heel precieze werkers). Anderzijds ontwikkelen sommige werknemers compenserende vaardigheden die erg verrijkend kunnen zijn (bijvoorbeeld: personen met een fysieke handicap kunnen vaak uitblinken in klantvriendelijkheid en oplossingsgericht denken).
3. **Interpersoonlijke vaardigheden:** personen met een handicap krijgen minder gelegenheden om sociale contacten te leggen en te onderhouden. Op het werk resulteert dat vaker in een verhoogde coöperatieve houding, meer groepsgeest, aangename sociale interacties en een algemene positieve werksfeer.
4. **Productiviteit:** personen met een handicap houden vaak van een uitdaging en bewijzen graag dat hun aanwerving de juiste beslissing was. Soms resulteert dat in een verhoogde inzet en hogere productiviteit.



Bijkomende voordelen van een diverse en inclusieve onderneming

Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat inclusieve ondernemingen steeds groeiende voordelen hebben ten opzichte van bedrijven die daar minder aandacht voor hebben:



1. **Klanttevredenheid en -loyaliteit:** een medewerkerspopulatie met verschillende achtergronden zorgt ervoor dat kandidaten zich meer met de organisatie kunnen identificeren, en dat bedrijven sneller en beter kunnen inspelen op de noden van verschillende kandidaten, wat op zijn beurt leidt tot een hogere customer lifetime value (= de nettowinst die een kandidaat potentieel kan opbrengen) en een lager risico op negatieve mond-tot-mondreclame.
2. **Imago bij klanten:** een imago als inclusieve, en dus als maatschappelijk betrokken onderneming, trekt nieuwe opdrachtgevers aan en bindt bestaande klanten. Inclusief werkgeven biedt een commercieel voordeel wanneer er sociale overwegingen of eisen gelden, bijvoorbeeld bij overheidsopdrachten.
3. **Employer Branding:** bedrijven die maatschappelijk verantwoord ondernemen (met andere woorden respectvol en duurzaam omgaan met mens en maatschappij, milieu en winst) worden gezien als een aantrekkelijke werkgever. Aantrekkelijke werkgevers krijgen hun vacatures makkelijker ingevuld en drukken daarmee hun kosten voor werving en selectie. Onderzoek toont aan dat een inclusieve, duurzame en maatschappelijk verantwoord imago een steeds groeiende aantrekkingskracht heeft op sollicitanten, in het bijzonder op jongere midden- en hogeschoolde kandidaten.

4. **Minder verloop:** medewerkers met een handicap voelen zich vaak meer betrokken bij hun werk en vertonen minder verloopintenties, wat een besparend effect heeft op de vervangingskosten (bijvoorbeeld: het adverteren van de vacature, het inschakelen van een wervings- en selectiebureau, het voeren van sollicitatiegesprekken, etc.), de kosten voor het tijdelijk vervangen van de vertrokken werknemer (bijvoorbeeld: het inhuren van uitzendkrachten of het betalen van overuren van overige personeelsleden) en de kosten voor het inwerken van nieuwe medewerkers (bijvoorbeeld: lagere productiviteit in de eerste zes maanden, minder kwalitatief werk en hoger foutenpercentage).
5. **Positieve werksfeer:** tenslotte toont onderzoek ook aan dat personen met een handicap vaker een enthousiasmerende, inspirerende en motiverende werking hebben op andere medewerkers. Bedrijven met een diverse en inclusieve cultuur zijn productiever en innovatiever, en hebben meer betrokken medewerkers.

Voor uitgebreide informatie kan je ook de **cursus werkgeversbenadering voor personen met een arbeidshandicap** raadplegen. Daarin komen volgende topics uitgebreid aan bod: inclusieve arbeidsmarkt en rechten van iemand met een arbeidshandicap, het opstellen van een cv en motivatiebrief, verwoorden van een arbeidshandicap, bedrijfsculturen, werkgevers die extra kansen bieden, ondersteuningsmaatregelen voor de persoon zelf en de werkgever, zoeken en vinden van een gepaste vacature, contact nemen met de werkgever, indirecte voordelen van een inclusieve onderneming, etc. De e-cursus is interactief en bevat heel wat oefeningen.

Voor Ella. We eindigen met een inspirerende quote van Robert M. Hensel.

—
I choose not to place "DIS",
in my **ABILITY**



Bronnen

All Inclusive@work. Inclusief jobdesign. Geraadpleegd van www.inclusiefjobdesign.be.

Baert, S. (2014). Functiebeperking bij sollicitatie reveleren, kansen op jobgesprek liquideren? Leuven: Over.Werk.

Cameron, K. A. & Quin, R. E. (2011). Onderzoeken en veranderen van organisatiecultuur. Den Haag: Academic Service.

de Beco, G. (2016). Transition to Inclusive Education Systems according to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. *Nordic Journal of Human Rights*, 34(1), 40–59. doi.org/10.1080/18918131.2016.1153183

De Cuyper, P., De Rick, K., Vandermeersch, H., Reidsma, M. & Vermeersch, L. (2018). @level2work: naar een job op niveau voor hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers.

De Waele Consultancy (2016). Bedrijfscultuur/organisatiecultuur. Korbeek-Lo: deBOEKMAKERIJ bvba.

Delobelle, G. (2016). Presentatie SalesAtelier De Klantenmaker.

Emino. HR+. Geraadpleegd van www.emino.be/projecten/hrplus.

GRIP VZW, Verschil tussen inclusie, integratie, segregatie en uitsluiting. Via <https://www.gripvzw.be/nl/artikel/157/wat-is-het-verschil-tussen-inclusie-integratie-segregatie-en-uitsluiting>

GTB. (2019, januari). GTB | Werkschrift 10: Onbeperkt. Via www.gtb.be/publicaties/werkschrift-10-onbeperkt

GTB. (2020, april). GTB | Werkschrift 8: Beeldvorming. Via <https://www.gtb.be/publicaties/werkschrift-8-beeldvorming>

Heera & Devi (2016). Employers' perspective towards people with disabilities. *The South East Asian Journal of Management*. Vol 10, No. 1.

Hensel, R. (z.d.). My Quotes: THE OFFICIAL ROBERT M. HENSEL WEBSITE. Geraadpleegd op 2 augustus 2021, van roberthensel.webs.com/myquotes.htm

Katholieke Universiteit Leuven & IDEA Consult (2003). Weerstand bij werkgevers tegen allochtonen.

Kenniscentrum Phrenos. Verzwijgen of vertellen: een hulp bij de keuze om werkgevers over een psychische aandoening te informeren. Geraadpleegd van https://www.kenniscentrumphrenos.nl/wp-content/uploads/2015/06/CORAL-NL_def.pdf.

Lindsay, Cagliostro, Albarico, Mortaji & Karon (2018): A Systematic Review of the Benefits of Hiring People with Disabilities.

Moens, B. (2015). Werkgeversbenadering: handboek voor arbeidsbemiddelaars. Dendermonde: De Boekenfabriek.

UVW WERKbedrijf (2009). Ik neem een werknemer met een ziekte of handicap in dienst. Voordelen voor werkgevers.

Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. (2009, 22 juli), via http://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2009/07/22_1.pdf#Page35

Vzw Jobcentrum (2017). Geknipt! Een andere kijk op arbeidsmarkttuitdagingen.

Vzw Jobcentrum (2010). Brochure Verkocht! Een commerciële benadering van werkgevers voor trajectbegeleiders.

Werkplek Vluchtelingen Gent (2018). Van nieuwkomer tot werknemer: een draaiboek over versnelde activering van nieuwkomers.

Workinc. Rematch your talent. Geraadpleegd van www.workinc.be.