

HOE DE DIENSTVERLENING VOOR KLANTEN MET EEN FUNCTIEBEPERKING VERBETEREN



DE BANK, TOEGANKELIJK VOOR
IEDEREEN



BNP PARIBAS

FORTIS

De bank
voor een wereld
in verandering

DE BANK, TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN

Wat zijn de ervaringen van BNP Paribas Fortis

De 'Disability Matters' award is voor ons de reden om de kennis en ervaring die we hebben opgebouwd te bundelen en te delen met alle geïnteresseerden.

Springboard Consulting kende BNP Paribas Fortis in 2016 de Europese award 'Disability Matters' toe voor zijn programma 'De bank, ook toegankelijk voor klanten met een beperking'. BNP Paribas Fortis is de eerste Belgische onderneming die deze prijs in ontvangst mocht nemen.

Deze erkenning is voor ons de reden om de kennis en ervaring die we hebben opgebouwd met betrekking tot het verbeteren van de toegankelijkheid voor personen met een functiebeperking te bundelen in een overzichtelijk document. We bereiden momenteel ook informatie voor omtrent onze organisatie van de dienstverlening aan personen met een verstandelijke handicap.

Op deze manier willen we andere ondernemingen en organisaties een inzicht geven in ons programma 'De bank, ook toegankelijk voor klanten met een beperking'. Evenzeer willen we iedereen die dit document leest uitnodigen om ons te contacteren met suggesties. Het is niet omdat onze onderneming een award heeft gekregen, dat we in de toekomst niet nog beter kunnen doen. We kijken dan ook uit naar uw suggesties om ons in de toekomst nog verder te verbeteren.

De award 'Disability Matters' is een erkenning voor de inzet en gedrevenheid van vele medewerkers en klanten van BNP Paribas Fortis, maar evenzeer van de vele organisaties die ons hebben bijgestaan. We vermelden deze organisaties graag uitdrukkelijk: Ahosa, Altéo, Anysurfer, Fevlado (Federatie van Vlaamse Doven en Slechthorenden), Inclusie Vlaanderen vzw, Brailleliga, Passe Muraille, L' Association Socialiste de la Personne Handicapée, Blindenzorg Licht en Liefde, Fédération Francophone des Sourds de Belgique, Fondation I See, KVG- Groep, Les Amis Des Aveugles, Alzheimerliga, ONA, Passe le message à ton voisin, Plain-Pied, Seniorflex, Slechtzienden en Blindenplatform Vlaanderen – SBPV, Tolbo, Unia en de Vlaamse Ouderenraad.

Veel leesplezier, en aarzel niet ons te contacteren !

Pascal De Groote

Customer Experience Manager

customer.satisfaction@bnpparibasfortis.com

WAAROM DIT PROGRAMMA?

HET IMAGO VAN EEN SOCIAAL GEËNGAGEERDE BANK VERSTERKEN



DE TEVREDENHEID VAN AL ONZE KLANTEN VERHOGEN, NIET ALLEEN DIEGENEN MET EEN FUNCTIEBEPERKING



BUSINESS OPPORTUNITeiten CREËREN MET DE DOELGROEP EN HUN OMGEVING



BEANTWOORDEN AAN HET DIVERSITEITSENGAGEMENT VAN DE BANK



ONZE REEDS GEDANE INVESTERINGEN IN TOEGANKELIJKHEID BETER LATEN RENDEREN DOOR COÖRDINATIE VAN EN COMMUNICATIE VAN DE REEDS BESTAANDE OPLOSSINGEN



TEGEMOETKOMEN AAN DE ANTI-DISCRIMINATIE WETTEN

HOE HEBBEN WE DIT PROGRAMMA OPGESTART?

VASTSTELLING

Ons programma 'De bank, ook toegankelijk voor klanten met een beperking' startte in september 2014. Dit betekent niet dat er voordien nog geen initiatieven naar toegankelijkheid werden ondernomen. Zo werd de geldautomaat met spraakondersteuning in 2010 gelanceerd, wordt bij nieuwbouw of verbouwing van onze kantoren eveneens sinds 2010 rekening gehouden met de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit,...

We stelden echter het volgende vast:

- Geen coördinatie tussen de verschillende initiatieven
- Initiatieven niet gekend door onze medewerkers die in rechtstreeks contact staan met onze klanten
- Initiatieven niet gekend bij onze klanten zelf
- Te weinig awareness bij onze medewerkers, zowel diegenen die rechtstreeks in contact staan met de klant als diegenen die processen uitwerken, diensten ontwikkelen, ...

BEPALEN DOELGROEP

Met dit programma richten we ons op:

- Klanten met een functiebeperking waardoor ze niet of moeilijk op een zelfstandige basis kunnen bankieren
- Oudere klanten geconfronteerd met beperkingen gelieerd aan de ouderdom. Ze hebben vaak ook geen toegang tot digitale middelen
- Klanten die langdurig ziek zijn
- Hun mantelzorgers

VASTLEGGEN MISSIE

Daarom werd binnen het departement 'Customer Satisfaction' beslist om dit aan te pakken. De missie van het programma luidt als volgt:

We willen onze klanten met een functiebeperking op een zo zelfstandig en gebruiksvriendelijk mogelijke manier laten bankieren, daar waar het haalbaar is. Uiteraard spelen de kostprijs en de technische haalbaarheid hierbij een rol. Niet alles is mogelijk, een sleutelwoord blijft 'op zelfstandige wijze'.

We willen onze klanten met een functiebeperking op een zo zelfstandig en gebruiksvriendelijk mogelijke manier laten bankieren, daar waar het haalbaar is.

DE VIER VERSCHILLENDE FASEN

FASE 1: LUISTEREN

Het is zeer belangrijk om te weten wat klanten met een beperking zelf willen. Om dit zo goed mogelijk te begrijpen, luisterden we naar:

- Organisaties die personen met een functiebeperking en ouderen vertegenwoordigen
 - oktober 2014: Conferentie met de Franstalige verenigingen
 - november 2014: conferentie met de Nederlandstalige verenigingen
- Collega's met een functiebeperking, dus ervaringsdeskundigen binnen eigen bedrijf
 - Bilateraal
 - Input tijdens de conferenties
- Suggesties en ervaringen van collega's met klantencontacten
 - Interne brainstorm sessies
 - suggestiebox

FASE 2: ANALYSE

De analyse werd opgestart in december 2014 en kende volgende stappen:

- alle suggesties uit de verschillende bronnen samenbrengen en ontdebelen (170 individuele suggesties)
- Iedere suggestie onderbrengen in een aparte stream:
 - Communicatie gerelateerd
 - Gerelateerd aan medewerkers met klantencontacten (voornamelijk kantoren)
 - Kantoorgebouw gerelateerd
 - Self-automaat gerelateerd
 - Digitaal kanaal gerelateerd
 - Legal gerelateerd
 - Algemene suggesties
- Per stream is een werkgroep samengesteld

FASE 3: UITWERKEN

Iedere werkgroep onderzocht haalbaarheid, stelde prioriteiten en definieerde de uitwerking van de oplossingen. Iedere werkgroep wordt op recurrente basis samengeroepen om de vooruitgang op te volgen.

FASE 4: FEEDBACK

We informeerden onze externe stakeholders, de verenigingen die personen met een handicap en ouderen vertegenwoordigen, over de vooruitgang die we boekten op basis van de aangereikte suggesties en bemerkingen. Bij deze gelegenheid gaven we tevens aan welke aanbevelingen we niet hebben weerhouden.

Op 18 maart 2016 organiseerden we onze eerste feedback-sessie. Het spreekt voor zich dat we tijdens deze ontmoeting een aantal extra suggesties hebben kunnen capteren.

Naast de concrete oplossingen is uiteraard ook communicatie omtrent het programma cruciaal, zowel intern en extern. Langs interne zijde ligt de focus op bewustwording van de behoeften van klanten met een functionele beperking.

Om zowel medewerkers als klanten nog beter van dienst te zijn, werd een specifieke helpdesk opgericht die vragen omtrent klanten met specifieke behoeften beantwoordt.

Opdat onze medewerkers vlot de nodige informatie over het programma zouden terugvinden, hebben we een specifieke intranet corner voorzien.

Hieronder vindt u de beschrijving van een selectie van onze oplossingen. Via volgende [video](#) krijgt u ook een overzicht.

Het is zeer belangrijk om te weten wat klanten met een beperking zelf willen.



WAAROM IS AANDACHT VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING BELANGRIJK?

BNP Paribas Fortis wil een bank zijn voor iedereen, dus ook voor klanten met een beperking. We spreken immers over een grote doelgroep, nl. 15% van de Belgische bevolking wordt geconfronteerd met een functiebeperking. Aandacht voor de toegankelijkheid voor deze doelgroep heeft niet alleen effect op de doelgroep zelf:

■ We bereiken ook klanten die tijdelijk geconfronteerd worden met ongemakken, bijvoorbeeld een klant in het gips na een skiongeval

■ We bereiken ook klanten met een lichtere beperking, zoals bijvoorbeeld kleurenblinden door rekening te houden met kleurcontrasten en kleurcombinaties

■ Door rekening te houden met de toegankelijkheid verhogen we het gebruiksgemak van onze diensten voor alle klanten. Denken we maar aan ouders met een kinderwagen die een toegankelijk kantoor betreden

En niet te vergeten, we verhogen onze algemene klantentevredenheid niet alleen bij de doelgroep, maar ook bij hun mantelzorgers.

OPLOSSINGEN

voor de toegankelijkheid van bankkantoren

WAAR VIND IK DE ERKENDE KANTOREN?

De lijst van de erkende toegankelijke kantoren staat op www.bnpparibasfortis.be/toegankelijkekantoren

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

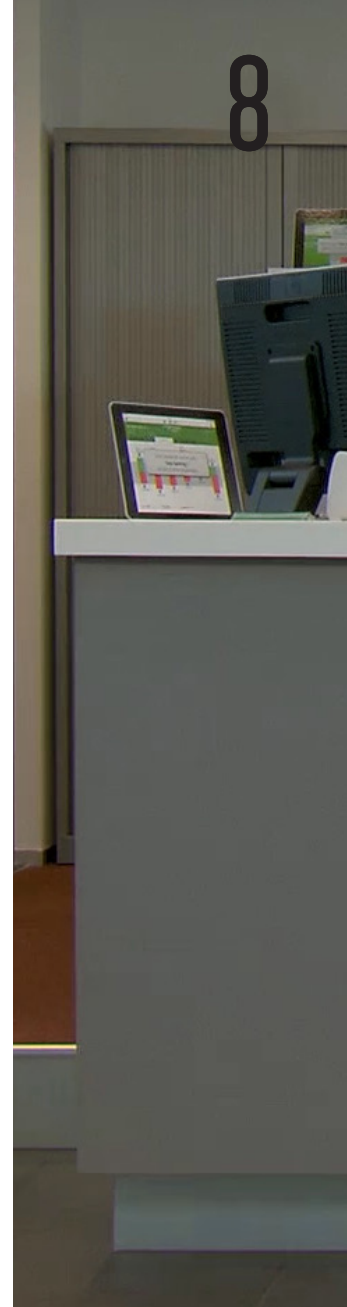
De bedoeling is een landelijk netwerk te bekomen van toegankelijke kantoren, zodat iedereen binnen een redelijke afstand een toegankelijk kantoor kan consulteren. We onderscheiden meer dan één type toegankelijke kantoren

- toegankelijk: kantoren die beantwoorden aan alle eisen
- toegankelijk 9/16: kantoren toegankelijk tussen 9u en 16u (vb. met toegankelijke inkom achteraan), dit zijn uitzonderingen, betreft slechts 5 kantoren.
- toegankelijk : toegankelijk kantoor waarvan de parking niet toegankelijk is, dit zijn uitzonderingen, betreft slechts 5 kantoren.

HOE GAAN WE TE WERK?

De toegankelijkheid van de kantoren wordt bestudeerd op basis van volgende criteria:

- Plan-advies van www.plain-pied.com. Elk plan wordt vanaf de ontwerpfase overlopen met dit onafhankelijk toegankelijkheidsbureau, en bijgestuurd waar nodig
- Ook bij het op punt stellen van nieuw meubilair wordt advies gegeven
- Na de werken vragen we Plain-Pied een bezoek ter plaatse te brengen om de afgewerkte toestand te controleren.
- Bij positief advies na dit bezoek ter plaatse levert Plain-Pied ons een toegankelijkheidsfiche af voor het kantoor





Als basis van ons toegankelijkheidsbeleid baseren we ons op de methode S.E.C.U.E. (afkorting naar het Franse 'Stationer', 'Entrer', 'Circuler', 'Utiliser' en 'Evacuer')

Kantoren die geen toegankelijkheidserkenning van Plain-Pied hebben, zijn niet per definitie ontoegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit. Het kantoor kan bijvoorbeeld nog niet geëvalueerd zijn of voldoet niet voor de volle 100% aan alle regels, maar kan uiteraard toch vlot toegankelijk zijn.



METHODE S.E.C.U.E

ALS BASIS VAN ONS
TOEGANKELIJKHEIDSBELIED BASEREN WE
ONS OP DE METHODE S.E.C.U.E.

S -Parkeren (stationner): ik moet
me naar het gebouw kunnen
verplaatsen, het herkennen en er een
parkeerplaats vinden

E - Binnen komen (entrer): ik moet
de inkom kunnen herkennen en
binnengaan in het gebouw

C - Circuleren (circuler): ik moet
binnen in het gebouw vrij kunnen
bewegen

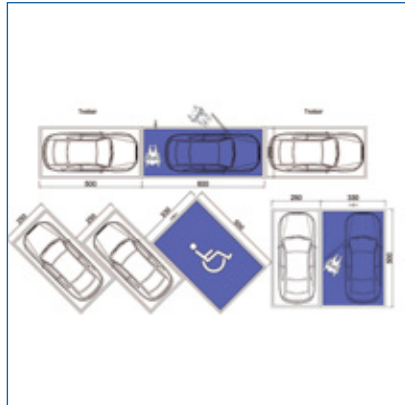
U - Gebruiken (utiliser): ik moet
toegang hebben tot alle functies in
het gebouw

E - Evacuatie (evacuation): ik moet
bij gevaar kunnen vluchten uit het
gebouw



1. PARKEREN

Indien de bank over een eigen parking beschikt met minimum 4 parkeerplaatsen, wordt 1 parkeerplaats gereserveerd voor een persoon met beperkte mobiliteit.



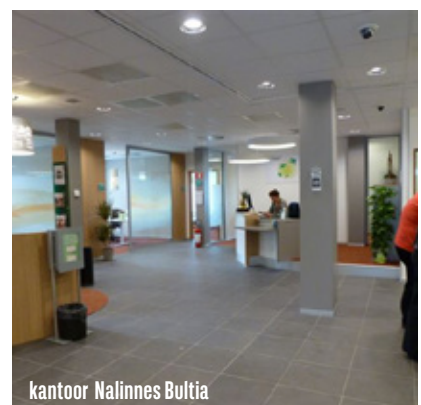
2. BINNENKOMEN

Plaatsen van toegangshellingen, automatisatie of bijregelen van de inkomdeuren, automatische schuifdeuren, ...



3. CIRCULEREN

Zo vlot mogelijke circulatie binnen in het kantoor dankzij een nieuw concept van 'open' kantoor.



4. GEBRUIK

De 4 basisfuncties die toegankelijk moeten zijn voor personen met beperkte mobiliteit om van een toegankelijk kantoor te kunnen spreken: selfbank, onthaal, gesloten advies en open advies indien aanwezig. Kluizen bijvoorbeeld worden niet meer tot de basisfuncties van het kantoor gerekend en zijn in veel gevallen niet bereikbaar met een rolstoel.

■ Selfbank:

De onderkant van de discretiepanelen is 85 cm boven de grond, zodat een rolstoelgebruiker er makkelijk kan onder rijden.



Onthaal:

Naargelang de situatie ter plaatse wordt er een rond of recht onthaal (uitzonderlijk, enkel bij plaatsgebrek) geplaatst.

Het onthaal heeft een verlaagde tablet die het een persoon in een rolstoel makkelijk maakt een document te ondertekenen. Onderkant tablet op minimum 75 en bovenkant op minimum 80 cm van de grond.



Open en gesloten advies:

Per toegankelijk kantoor moet er minimum één gesloten advies toegankelijk zijn, en indien aanwezig minimum één open advies...

Dit wil zeggen: een vrije doorgangsbreedte die groot genoeg is (min 90cm bij nieuwe wanden, min 85 cm bij een bestaande situatie) en binnen in het advies een vrije draaicirkel van 150 cm.



5. KANTOREN OOK TOEGANKELIJK VOOR PERSONEEL MET EEN BEPERKING

Collega's met een beperking kunnen nu al terecht in onze zetelgebouwen, maar momenteel zijn we ook aan het werken om minimaal 1 kantoor per regio toegankelijk te maken voor collega's met een beperking.

Dit kantoor moet beantwoorden aan alle eisen van een toegankelijk kantoor, maar heeft nog een aantal bijkomende eisen:

- Toegankelijk onthaal
- Toegankelijke refector
- Een aangepast toilet
- Badging en kopiemachine toegankelijk
- Een bijkomende parking voor personen met beperkte mobiliteit (indien mogelijk) 150 cm.



kantoor Oostende Kapellestraat : onthaal werd toegankelijk voor collega in rolstoel door het plaatsen van een helling.



kantoor Oostende Kapellestraat : kopieermachine werd verplaatst zodat collega in rolstoel er makkelijk bij kan.

6. PRAKTISCHE BEPERKINGEN DIE WE TEGENKOMEN

Niet elk kantoor kan toegankelijk gemaakt worden, te wijten aan diverse factoren (bouwkundige en/of geografische beperkingen, gemeentelijke beperkingen, enzovoort). Er zijn een aantal moeilijkheden of beperkingen die we regelmatig tegenkomen:

- Bouwkundige beperkingen: we hebben een deels oud patrimonium, waar er regelmatig dorpels zijn, smalle gangen en deuren, dragende muren, ... Dit is niet altijd aanpasbaar.
- Geografische beperkingen: soms is de omgeving niet aangepast, zodat de toegang tot het kantoor problematisch is, bijvoorbeeld steile straat, te smal voetpad, ...
- Gemeentelijk beleid: regelmatig hebben we problemen om medewerking te krijgen van de gemeente, bijvoorbeeld in verband met de inname van openbaar domein.

Volgende oplossing met een uitschuifbare dorpel, die in Frankrijk wel toegepast wordt, werd bvb geweigerd.



Niet elk kantoor kan toegankelijk gemaakt worden.

DOVENTOLK OP AFSTAND

WAT?

De toepassing 'afstandstolk voor doven' laat dove gebruikers door middel van video communiceren met een horende persoon aan de telefoon. Het videosignaal van de dove gebruiker wordt doorgezonden naar een doventolk die zich fysiek niet in de buurt bevindt van de dove en horende persoon. De doventolk vertaalt de gebaren van de dove gebruiker naar spraak naar de horende die zich aan de telefoon bevindt en omgekeerd.

TIJDENS ADVIESGESPREK IN KANTOOR

Dove klanten die over dergelijke toepassing beschikken op hun notebook, tablet of smartphone kunnen deze tijdens een adviesgesprek gebruiken door zich op het gratis Wi-Fi netwerk van het kantoor te connecteren en de toepassing op te starten. De raadgever geeft zijn telefoonnummer door aan de dove klant, waarna de doventolk telefonisch contact zal opnemen met de raadgever.

VIDEO MET UITLEG IN GEBARENTAAL

U kunt uw dove klant over deze toepassing informeren door hem volgend filmpje in gebarentaal te tonen. ([link naar youtube](#))

VOOR WIE?

Voor dove klanten die toegang hebben tot de toepassing 'Doventolk op afstand'. Deze klanten dienen zich in te schrijven via:

■ CAB Afstandstolken

<http://www.cabvlaanderen.be/afstandstolken> (Nederlandstalige service)

■ CENTRE RELAIS VISIOPHONIE

<http://www.relais-signes.be/> (Franstalige service)

TIP

De videoconnectie vereist een goede internetverbinding. Probeer daarom uw gesprek te voeren waar een sterk Wi-Fi signaal aanwezig is.



PHONE BANKING

WAT?

Het self service gedeelte waarbij klanten via de druktoetsen van de telefoon 24/24:

- Hun saldi kunnen controleren
- Overschrijvingen invoeren
- Contact kunnen opnemen met een adviseur van het Easy banking centre.

Phone banking
Telefoonnummer:
02 762 60 00

VOOR WIE?

De bank biedt deze toepassing aan onder andere voor klanten die geen toegang hebben tot digitale middelen, zoals bepaalde ouderen.

AANPASSING

Ervaring leert dat veel gebruikers omwille van bijvoorbeeld leeftijd iets langer nodig hebben om een rekeningnummer of klantnummer in te voeren. Daarom werd gekozen om een langere invoertijd te voorzien.





Hoe omgaan met mensen met beperking

INFO EN ENKELE TIPS

Enkele algemene vuistregels om vlot om te gaan met mensen met een beperking.

- Overwin schroom en zet wantrouwen en medelijden opzij
- Neem een open en spontane houding aan
- Wees respectvol
- Is uw klant begeleid, richt u dan tot de klant en niet tot zijn begeleider.
- Vraag uw klant hoe wij hem het beste kunnen helpen en vertel hem dat hij niet moet aarzelen om hulp te vragen waar nodig.

1 op 8 mensen
in België
is slechthorend

AUDITIEVE BEPERKING

Een auditieve handicap komt steeds vaker voor, zo heeft 1 op 5 van de 40 tot 60 jarigen reeds gehoorverlies. Bij ouderen ligt dit een stuk hoger en daarenboven krijgen ook steeds meer jongeren te maken met gehoorverlies. Momenteel wordt geschat dat 1 Belg op 8 gehoorproblemen heeft.

Deze functiebeperking is niet altijd direct merkbaar of zichtbaar. Bovendien hebben een aantal onder hen schaamte over deze beperking of zitten zij nog in de ontkenningfase.

Slechthorenden

Een aantal slechthorenden maakt gebruik van een hoorapparaat of

een cochleair implantaat. Dit helpt hen bij het communiceren, maar verloopt in de meeste gevallen minder vlot dan bij goedhorenden. Een aantal beschikt niet over een hoorapparaat en zitten vaak nog in de ontkenningfase. Het gehoorverlies bij slechthorenden kan heel verschillend zijn en hangt af in welke frequentie het gehoorverlies zich bevindt.

Tips bij het omgaan met slechthorenden

- Voorzie een adviesruimte zonder veel omgevingsgeluid.
- Roep niet, maar articuleer duidelijk (zonder overdrijven).
- Spreek met korte zinnen en eenvoudige woorden. Vermijd Engelse termen.
- Praat niet te snel
- Verzekert u ervan dat de persoon u begrepen heeft en herhaal desnoods met andere woorden geduldig wat u wenst over te brengen.
- Aarzel niet om aan de slechthorende klant te vragen wat u kan doen om de communicatie te verbeteren.
- Een schema of tekening kan handig zijn

Dove personen

Niet alle dove personen zijn stom. Zij zijn in staat om geluiden te uiten en soms ook te praten. Zij maken gebruik van gebarentaal om te communiceren, maar vaak zijn zij ook in staat om te liplezen.

Voor een groot gedeelte onder hen, voornamelijk diegenen die doof zijn van bij de geboorte, is de geschreven taal een vreemde taal. Het geschrevene is immers een fonetische neerslag van wat gezegd wordt. Vandaar dat schriftelijke communicatie met hen niet altijd optimaal verloopt.

Tips bij het omgaan met dove klanten

■ Aarzel niet om aan de dove klant te vragen wat u kan doen om de communicatie te verbeteren: schriftelijk, gebaren, liplezen, ...

■ Stel uw klant voor eventueel gebruik te maken van een gebarentolk op afstand. Hij kan met zijn tablet of smartphone waarop de toepassing staat, connecteren via Wi-Fi netwerk. U kunt hierbij het filmpje ([Link naar Youtube](#)) in gebarentaal tonen.

■ Om het liplezen te bevorderen:

- Verzekert u ervan dat de persoon u aankijkt.
- Stel je face-to-face op in een rustige en lichte omgeving.
- Roep niet, maar articuleer duidelijk (zonder overdrijven)
- Praat langzaam
- Spreek met korte zinnen en eenvoudige woorden. Vermijd Engelse termen.

• Namen, adressen en getallen zijn moeilijk te "raden". Schrijf ze dus even op.

• Verzekert u ervan dat de persoon u begrepen heeft en herhaal desnoods met andere woorden geduldig wat u wenst over te brengen.

■ Trek de aandacht van de dove persoon tot wie u zich richt. Raak bijvoorbeeld de arm aan.

■ Benader hem niet van achter, dit kan bedreigend overkomen.

■ Een dove kan moeilijk zelf de sterkte van zijn stem inschatten in combinatie met het eventuele omgevingsgeluid. Vraag hem om wat harder of zachter te praten wanneer dit nodig mocht zijn.

Stel uw klant voor eventueel gebruik te maken van een gebarentolk op afstand.





In België is
1 op 100
zwaar slechtziend

VISUELE BEPERKING

Slecht zien wordt vaak gezien als een aandoening die kan worden verholpen met een bril. Dit is echter een misvatting, er zijn tal van aandoeningen aan het oog die leiden tot verminderd zicht en die niet kunnen worden verholpen met een bril.

Zo hebben sommigen nog een quasi perfect centraal zicht, maar hebben geen periferaal zicht. Zij kunnen dus nog vlot lezen, maar hebben moeite met verplaatsingen omdat zij als het ware door een koker kijken. Bij anderen is het net omgekeerd, zij hebben dan minder moeilijkheden om zich te verplaatsen, maar kunnen niet meer lezen. Weinig of niet zien in het donker of bij te veel licht, mindere contrast- en/of kleurweersname zijn voorbeelden van andere gezichtsproblemen.

Slechtziende personen die moeilijkheden hebben bij het zich verplaatsen, zullen in veel gevallen gebruik maken van een witte stok. Dus niet iedereen die een witte stok gebruikt is blind.

Tips bij het omgaan met slechtziende of blinde klanten

- Stel u zelf voor
- Bied indien nodig vrijblijvend uw ellenboog of schouder aan zodat de klant u makkelijk kan volgen en meld hindernissen zoals deuren en trappen
- Schematische overzichten, grafieken en andere visuele ondersteuningsmiddelen kunnen vaak door de klant met een visuele beperking niet worden waargenomen. Verwoord daarom alles
- Meld wat u doet, bijvoorbeeld wanneer u de adviesruimte verlaat
- Meld waar u bijvoorbeeld de tas koffie hebt geplaatst of vraag of de persoon wil dat u de koffie aangeeft
- Geef verbale feedback op vragen in plaats van ja te knikken
- Om de klant te helpen om te gaan zitten, plaatst u zijn hand op de leuning van de voor hen bestemde stoel.

■ Kijk de klant aan wanneer u tot hem spreekt, zo weet hij waar u zich bevindt en kan hij u ook beter verstaan

■ Spreek niet harder tegen een blinde of slechtziende klant.



MOTORISCHE BEPERKING

We kunnen een onderscheid maken tussen personen met een motorische beperking die een rechtstreekse invloed heeft op hun mobiliteit, en personen die minder een probleem hebben met hun mobiliteit.

Personen met beperkte mobiliteit

We denken hierbij aan rolstoelgebruikers, personen met krukken, ouderen die wat moeilijker stappen ... Deze mobiliteitsproblemen kunnen zowel van permanente of tijdelijke aard zijn, denk maar aan een klant die tijdelijk in het gips zit na een skiongeval.

Tips bij contacten met personen met beperkte mobiliteit

- Bied klanten, die wat moeilijker te been zijn een stoel aan, zij kunnen vaak niet zo lang staan
- Probeer bij een gesprek u, in de mate van het mogelijke, op dezelfde hoogte te plaatsen van de rolstoelgebruiker
- Plaats geen voorwerpen (planten, brochures, ...) op een verlaagde onthaalbalie. Deze verlaagde balie moet rolstoelgebruikers toelaten om makkelijk documenten te lezen en te tekenen
- Houd de doorgangen vrij en plaats geen obstakels
- Voorzie een makkelijk toegankelijke adviesruimte

OUDEREN

Onze maatschappij vergrijst en dat is uiteraard ook te merken in ons klantenbestand. Een aantal van onze oudere klanten kampt met één of andere beperking te wijten aan de hogere leeftijd. Denk maar aan wat minder zien of horen, wat minder goed te been, ... u vindt tal van tips in de rubrieken die de functiebeperkingen apart belichten.

SPRAAKPROBLEMEN

Deze functiebeperking kan breed geïnterpreteerd worden, gaande

van taalbeheersingsproblemen tot mutisme (niet kunnen spreken).

Stotteren en dysfasie, zijn lichte aandoeningen die met spraakoefeningen verholpen kunnen worden (dysfasie is een spraakprobleem die zijn oorzaak vindt in een hersenaandoening en zorgt voor een zwaar communicatieprobleem).

Afasie is een verworven taalstoornis (mondeling/schriftelijk) ten gevolge van een schedeltrauma of hersenletsel, terwijl er voorheen een normaal taalgebruik was.

Tips bij het communiceren

- Geef de klant de tijd om te spreken
- Vermijd hen het woord af te nemen of hun zinnen te vervolledigen voor zij die zelf kunnen afmaken
- Bij begripsproblemen : resumeer wat je hebt begrepen zodat de persoon kan aanvullen of bevestigen
- Schrijven kan ook een optie zijn, als dat door de klant niet als kwetsend wordt ervaren

Geef de klant de tijd om te spreken



MEER INFO OF ZELF SUGGESTIES?

Wenst u meer details? Wenst u graag in overleg te treden en zo kennis uit te wisselen?

Neem contact met ons op via customer.satisfaction@bnpparibasfortis.com en we nemen spoedig contact met u op.

Bronnen voor omgangstips

- *Hoffelijkheidsgids – HR Diversity BNP Paribas Fortis*
- *Leren.nl (<http://www.leren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/bijzondere-mensen/>)*
- *Ontwerpgids voor toegankelijke gebouwen – VERSIE 2013 – Auteur: verwezenlijking door 5 verenigingen van het CAWaB*
- *Guide d'aide à la conception d'un logement adaptable – VERSION 2015 – Auteur : région wallonne*

V.U.: A. Moenaert – BNP Paribas Fortis NV, Warandeborg 3, 1000 Brussel – RPR Brussel – BTW BE 0403.199.702

Versie 1 | 032827346703 | juni 2016



BNP PARIBAS

FORTIS

De bank
voor een wereld
in verandering