

Redelijkheid van aanpassingen in de praktijk

De wettelijke kaders zijn uitgebreid en grondig uitgewerkt. Rechten voor personen met handicap worden serieus genomen. Het discriminatierecht en het grondwettelijk recht kan niet zomaar met de voeten getreden worden.

Maar hoe gaat dit eraan toe in de praktijk? Het begrip redelijke aanpassingen is een complex begrip waarvoor geen algemene regel bestaat. Dat een aanpassing redelijk is, houdt in dat ze **geen onevenredige belasting** vormt voor een werkgever. Ook moet de aanpassing de **gelijke behandeling** mogelijk maken. Een persoon met handicap moet op een gelijkwaardige manier kunnen participeren als een persoon zonder handicap. Niet meer en niet minder. Maar in de praktijk is het niet altijd zo duidelijk wat wel redelijk is en wat niet of wanneer de gelijkheid precies bereikt is.

Criteria om de redelijkheid van een aanpassing in te schatten

In het Interfederale Protocol van 20 september 2007, wat een afsprakenkader bevat tussen de verschillende deelstaten over redelijke aanpassingen wilde men de maatregelen voor personen met handicap wat meer op eenzelfde lijn brengen. Het bevat een aantal **criteria op basis waarvan men de redelijkheid van een aanvraag kan inschatten**. Deze criteria werden overgenomen in het gelijkekansendecreet. Daarin is sprake van volgende criteria:

1. de financiële impact van de aanpassing, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele ondersteunende financiële tegemoetkomingen en de financiële draagkracht van degene op wie de aanpassingsplicht rust;
2. de organisatorische impact van de aanpassing;
3. de te verwachten frequentie en duur van het gebruik van de aanpassing door personen met een handicap;
4. de impact van de aanpassing op de levenskwaliteit van een daadwerkelijke of potentiële gebruiker met een handicap of daadwerkelijke of potentiële gebruikers met een handicap;
5. de impact van de aanpassing op de omgeving en op andere gebruikers;
6. het ontbreken van gelijkwaardige alternatieven;
7. het verzuim van voor de hand liggende of wettelijk verplichte normen.

Hieronder kan je per criteria een voorbeeld lezen waarom een aangevraagde redelijke aanpassing als onredelijk kan worden ingeschat binnen de context van de Vlaamse administratie als werkomgeving.

1. Het criterium over de financiële impact is weinig bruikbaar. De Vlaamse overheid is geen kleine werkgever. Bij een klacht op basis van dit criterium zal men naar de financiële mogelijkheden kijken van de gehele Vlaamse administratie. Dan zal het

moelijk te verdedigen zijn dat een aanpassing omwille van financiële redenen geweigerd wordt.

- Voorbeeld: Een personeelslid met een visuele handicap vraagt een brailleleesregel. Brailleleesregels zijn doorgaan vrij kostelijk, maar aangezien de Vlaamse Overheid een grote kapitaalkrachtige werkgever is en de middelen van verschillende niveaus kunnen komen is het moeilijk om een aanvraag te (gedeeltelijk) te weigeren op basis van dit criterium
2. De onredelijke organisatorische impact zou wel kunnen aangehaald worden om een aanpassing te weigeren. Daarbij is het echter wel belangrijk dat men alternatieve oplossingen met een minder grote organisatorische impact heeft onderzocht.
- Voorbeeld: Een personeelslid met een handicap vraagt of dat hun team wordt verplaatst naar een ander gebouw van de Vlaamse overheid dat toegankelijker is voor personen met een beperkte mobiliteit. Dit kan geweigerd worden omwille van de organisatorische impact van de aanpassing, mits er ook naar alternatieven worden gezocht. Bijvoorbeeld, het gebouw toegankelijker te maken door redelijke aanpassingen aan de omgeving te treffen in nauwe dialoog met de bouwverantwoordelijke.
3. Het criterium van de te verwachten frequentie en duur van het gebruik van de aanpassing door personen met een handicap kan zeker een rol spelen. Dure hulpmiddelen of complexe organisatorische aanpassingen kunnen geweigerd worden indien de persoon met handicap er weinig gebruik van maakt of maar voor een korte periode.
- Voorbeeld: Een personeelslid vraagt omwille van een handicap een tweede laptop aan zodat tijdens de verplaatsing naar kantoor minder belastend is, maar het personeelslid komt maar 1 keer per maand naar kantoor. Deze aanvraag kan (gedeeltelijk) geweigerd worden omwille van de lage gebruiksfrequentie, mits er naar alternatieven worden gezocht. Mogelijke alternatieven of versterkende factoren kunnen zijn: een ergonomisch lichtere laptop, een aangepaste rugzak of trolley, een tweede laptop op kantoor die ook door andere collega's gebruikt zal worden.
4. Wanneer een aanpassing geen positieve impact heeft op de levenskwaliteit van een persoon met handicap of een andere gebruiker dan kan de aanpassingen worden geweigerd.
- Voorbeeld: Een personeelslid omwille van handicap vraagt om één van de aanwezige cockpits als vaste werkplek te mogen gebruiken om geluidsprikkels zoveel mogelijk te vermijden. In het verleden is echter gebleken dat het personeelslid omwille van claustrofobie meerdere

paniekaanvallen in één van de cockpits heeft kregen, met ziekte-uitval als gevolg. Deze aanvraag kan daarom (gedeeltelijk) geweigerd worden, mits er voldoende naar alternatieven wordt gezocht.

5. De impact van de aanpassing op de omgeving en op andere gebruikers is een criterium dat in de praktijk zorgvuldig overleg en afstemming vergt. Indien er toch niet tot een consensus kan gekomen worden en andere gebruikers aangeven dat ze te veel nadeel ondervinden van de aanpassing voor de persoon met handicap dan is het mogelijk dat de aanpassing geweigerd wordt. Maar het is wel van belang om toch de nodige inspanningen te doen om tot een overeenstemming te komen of om alternatieven te zoeken.
 - Voorbeeld: Een personeelslid met een concentratieproblematiek vraagt dat er altijd een radio speelt op de werkvloer om zodat hij zich kan concentreren. Het radiogeluid stoort echter de andere collega's. Deze aanvraag kan daarom (gedeeltelijk) geweigerd worden. Er dient wel naar voldoende alternatieven worden gezocht. Bijvoorbeeld, het aankopen van een koptelefoon.
6. Het criterium van de gelijkwaardige alternatieven is een criterium dat oplossingsgericht ingezet kan worden. Indien er gelijkwaardige alternatieven zijn, dan is het mogelijk dat de gevraagde aanpassing geweigerd wordt en dat er een andere aanpassing wordt voorgesteld en goedgekeurd. Hierbij is het van belang om goed af te wegen wat evenwaardig is.
 - Voorbeeld: Een personeelslid vraagt omwille van handicap een voltijds 1^{ste} klas treinabonnement aan, maar dit personeelslid komt maar 1 maal per maand naar kantoor. Deze aanvraag kan (gedeeltelijk) geweigerd worden omdat hiervoor een Flex Abonnement of 10-rittenkaart kan worden gebruikt met een opslag 1^{ste} klas.
7. Het criterium van het verzuim van voor de hand liggende of wettelijk verplichte normen is essentieel. De redelijke aanpassing kan op zich niet zomaar boven andere wetgeving of normen geplaatst worden.
 - Voorbeeld: Een personeelslid met een spierziekte vraagt een elektrische kachel ter extra verwarming aan als aanpassing, maar dit is niet brandveilig. Deze aanvraag kan worden geweigerd op basis van de inbreuk op wettelijke verplichte normen rond brandveiligheid. Er dient wel naar voldoende alternatieven worden gezocht. Bijvoorbeeld het voorzien van thermische dekens.

De 'redelijkheid' van een aanpassing is altijd afhankelijk van de context

Deze criteria blijven echter nog altijd vrij algemeen geformuleerd. In de praktijk word je geconfronteerd met concrete gevallen waarbij elk geval een eigen complexiteit kent. Deze algemene criteria zijn niet altijd gemakkelijk toepasbaar. Daarom is het van belang om naast deze **algemene principes** steeds oog te hebben voor de concrete case. Deze gaat altijd over een **unieke situatie**, een unieke **persoon** en een unieke **vraag**. Een verkenning van de case betekent dat je rekening houdt met een **veelheid van factoren**. Bijvoorbeeld: de mogelijkheden en beperkingen van de persoon, de belemmerende factoren in de omgeving, de ruimere context van het team, de dienst of de afdeling, de rechten van andere personen die geen handicap hebben, de inspanningen die een werkgever reeds heeft geleverd, enzovoort.

Pas wanneer je min of meer **zicht hebt op het geheel van de situatie** kan je een **weloverwogen beslissing** nemen. Bij het nemen van die beslissing kan je **ondersteuning op maat krijgen van de dienst Diversiteitsbeleid**. Op de voorziene consultatiemomenten kan je elke case met de beschikbare experts handicap bespreken en samen met de expert kan je de verschillende elementen van de case in kaart brengen zodat er een onderbouwde beslissing kan genomen worden over de aanvraag voor een specifieke aanpassing.

Wanneer het gaat over **gelijkwaardige participatie**, dan betekent dit dat een personen met handicap door de aanpassingen geen voordeel krijgen maar dat ze de **nodige compensatie** krijgen om de **belemmeringen** waarmee ze geconfronteerd worden in de omgeving **te neutraliseren**. Zo kunnen zij tot op een niveau van gelijkheid komen met anderen. Het **principe van gelijkheid betekent ook** dat het kan voorvallen dat een **redelijke aanpassing geweigerd wordt**. Het kan gebeuren dat iemand een **buitensporige vraag** stelt. In dat geval is het belangrijk om dit open en eerlijk te bespreken met de aanvrager. Als je een redelijke aanpassing weigert, moet je dat immers ook **officieel meedelen** en **motiveren** aan de aanvrager. Ook hierbij kan de dienst Diversiteitsbeleid jou op maat ondersteunen.

Wat **buitensporig** is, is ook niet altijd eenduidig uit te maken. Ook dit vergt een **zorgvuldige afweging** waarbij de **hele context** in rekening dient genomen te worden. Een voorbeeld van een aanpassing die meestal geweigerd wordt, is een materiaal in luxe- uitvoering. Zo heeft de dienst Diversiteitsbeleid in het verleden reeds een luxe uitvoering van een telefoonhoesje geweigerd na een grondig onderzoek van de context. Andere voorbeelden zijn dure hulpmiddelen die geweigerd zijn maar waarvoor een goedkoper, evenwaardig alternatief werd gevonden of hulpmiddelen die weinig compatibel zijn met bestaande systemen en die daardoor een onevenredige belasting vormen voor de werkgever. Om die problemen op te lossen is in het verleden gebruik gemaakt van alternatieve toestellen of systemen, al dan niet na advies van een derde gespecialiseerde partij. Een grondig onderzoek van de context is steeds nodig want

indien mocht blijken dat bijvoorbeeld iedereen binnen een team een luxehoesje voor zijn GSM heeft, dan zou men dit vanuit het principe van de gelijkheid ook moeten toestaan voor de persoon met handicap.

Het is dus **in de praktijk niet altijd gemakkelijk om beslissingen te nemen over redelijke aanpassingen**. Je kan niet verwachten dat er een eenduidig kader bestaat met vaste regeltjes die je automatisch kan toepassen. **Laat je daarom voldoende ondersteunen door de experts van de dienst Diversiteitsbeleid**. Hou ook steeds voor ogen dat het gaat om een **werk op maat**. Op maat van mensen. Want elke mens is anders. Wat goed is voor de ene persoon is daarom niet goed voor de andere persoon. Maar met een persoonlijke, vertrouwensvolle aanpak, de openheid en bereidwilligheid om al het mogelijke te proberen en de attitude om in elke moeilijke situatie **oplossingsgericht en creatief aan de slag te gaan** kom je al een heel eind ver. De dienst Diversiteitsbeleid staat steeds klaar om jou daarbij te helpen.