

2015•2016
FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN
master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterproef

Handicap en redelijke aanpassingen op de reguliere arbeidsmarkt

Promotor :
Prof. dr. Koen VAN LAER

Copromotor :
Mevrouw Eline JAMMAERS

Lieselotte Beyens
Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen

2015•2016

FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE
WETENSCHAPPEN

master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterproef

Handicap en redelijke aanpassingen op de reguliere
arbeidsmarkt

Promotor :
Prof. dr. Koen VAN LAER

Copromotor :
Mevrouw Eline JAMMAERS

Lieselotte Beyens

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen

Samenvatting

Hoewel België in 2009 het VN-verdrag inzake rechten van Personen met een Handicap ratificeerde en zich hierbij engageerde om de inclusie van individuen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt te bevorderen en te ondersteunen, zien we dat dit doel nog niet is bereikt. In België, maar ook in andere Europese en niet-Europese landen zien we een groot verschil in werkzaamheidsgraden tussen mensen met en zonder beperking. Terwijl op basis van het traditionele medische model de verklaring hiervan eerder gelegd wordt bij de individuele medische aandoening, is dit volgens het sociale model eerder te wijten aan een aantal barrières op de reguliere arbeidsmarkt, die het voor individuen met een beperking moeilijk maken om op gelijke voet te kunnen functioneren met mensen zonder beperking. Belangrijke barrières die in de literatuur onderscheid worden zijn stereotypering en emotionele reactie, werkprocessen en cultuur binnen een organisatie die mensen met een beperking benadelen en drempels in de fysieke werkomgeving.

Een van de belangrijke middelen om deze barrières aan te pakken zijn redelijke aanpassingen. Redelijke aanpassingen is een proces waarbij de werkgever de werkomgeving aanpast zodat de minderheid, hier mensen met een beperking, op gelijke voet kan participeren met de meerderheid en drempels worden weggewerkt. Onderzoek toont inderdaad aan dat ze belangrijk kunnen zijn voor individuen met een beperking in de effectieve uitvoering van hun job. Het probleem is echter dat niet elk individu met een beperking die een drempel ervaart op de reguliere werkomgeving, ook beschikt over een redelijke aanpassing. Volgens de wetenschappelijke literatuur zijn hier twee redenen voor. Ten eerste zijn er een aantal redenen waarom werknemers geen aanvraag doen, zoals het feit dat dit een beperking zichtbaar maakt en er mogelijke negatieve repercussies zijn zoals minder kansen en ontslag. Ten tweede wordt een aanvraag niet altijd ingewilligd. Redenen hiervan zijn bijvoorbeeld een gebrek aan goodwill of openheid van de leidinggevende, de gepercipieerde kosten die samenhangen met de aanpassing en het feit dat men als een minder waardevolle of competente werknemer gezien wordt.

Gezien het belang van redelijke aanpassingen en de nood aan meer onderzoek is het doel van deze masterproef om het gehele proces van aanpassingen in kaart te brengen en de gevolgen van aanpassingen te onderzoeken. Meer specifiek wil dit onderzoek een antwoord bieden op de volgende vragen: Hoe verloopt het proces van aanpassingen voor mensen met een fysieke of visuele beperking op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt? Daarnaast wordt met de tweede onderzoeksvraag gepolst naar de gevolgen van aanpassingen: wat zijn de effecten die mensen met een fysieke of visuele beperking ervaren bij het wel of niet hebben van een aanpassing op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt? Om een antwoord te kunnen geven op deze onderzoeksvragen, is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Meer specifiek zijn 15 individuen met een visuele of fysieke beperking geïnterviewd die tewerkgesteld zijn of waren in het reguliere arbeidscircuit. Zij hebben namelijk de expertise om een zo realistisch mogelijk inzicht te geven in het proces van aanpassingen.

Uit dit onderzoek onderscheiden we ten eerste vijf drijfveren om een aanpassing aan te vragen en vier drijfveren om dit niet te doen. Een aantal voorbeelden van drijfveren om wel een aanvraag te doen zijn: de aanpassing is redelijk ten opzichte van collega's en werkgevers en de aanpassing is

breder nuttig voor mensen in de organisatie. Daarnaast enkele drijfveren om het niet te doen zoals: bang voor negatieve repercussies zoals minder kansen of ontslag en zichzelf liever proberen aan te passen. Ten tweede beschrijven we de types van aanvragen. Als men beslist een aanvraag te doen, is dit ofwel een aanvraag naar een formele of informele aanpassing. Ten derde identificeren we vier redenen om de aanvraag in te willigen en drie redenen om de aanvraag niet in te willigen. Een aantal redenen verantwoordelijk voor de inwilliging zijn: regelgeving omtrent bijvoorbeeld toegankelijkheid van openbare gebouwen en de mogelijkheid om kosten van aanpassingen te recupereren door subsidies van de overheid. Het kan echter ook zijn dat de aanvraag niet ingewilligd wordt omwille van bijvoorbeeld: het willen behouden van strakke takenpakketten en ongeloof over het bestaan van de aanpassing. Het niet hebben van een aanpassing terwijl men het wel nodig heeft, zorgt voor een aantal negatieve gevolgen. Het hebben van een aanpassing heeft daarentegen uiteraard een aantal positieve gevolgen voor de werknemer, echter zijn er ook een aantal negatieve gevolgen van een aanpassing zoals bijvoorbeeld schuldgevoelens en ongenoegen van collega's. In dit onderzoek onderscheiden we naast het proces van aanpassingen in de gewone werkcontext, ook het proces van aanpassingen in de buitengewone werkcontext. Dit gaat over activiteiten die niet behoren tot de dagdagelijkse taken zoals bijvoorbeeld vergaderingen, teamdagen enzovoort. In de buitengewone context worden aanpassingen aangevraagd omdat men bijvoorbeeld zonder aanpassingen niet zou kunnen deelnemen aan de activiteiten. Men beslist daarentegen om geen aanvraag te doen omdat men bijvoorbeeld liever zelf een alternatieve oplossing zoekt of omdat men bang is voor negatieve gevolgen zoals discriminatie. In de buitengewone werkcontext vraagt men grotendeels tijdens of na een activiteit, een informele aanpassing aan, bij de externe of interne organisator. De gevolgen van aanpassingen in de buitengewone werkcontext komen sterk overeen met de gevolgen in de gewone werkcontext.

Uit deze bevindingen kunnen we vier belangrijke implicaties afleiden die minder aan bod kwamen in de literatuur. Ten eerste toont de studie aan dat ondanks het recht op redelijke aanpassingen, sommige individuen zichzelf proberen aan te passen aan de werkomgeving, eerder dan een aanvraag te doen. Een aspect dat wel kan overtuigen om een aanvraag te doen, is het feit dat een aanpassing breder nuttig kan zijn voor meer mensen in de organisatie. Een tweede bevinding is het belang van de vraag naar een informele aanpassing. Waar men in de literatuur vooral spreekt over de aanvraag naar een formele aanpassing, bij een leidinggevende of speciale dienst binnen het bedrijf, wordt er in de praktijk ook gebruik gemaakt van een aanvraag naar een informele aanpassing zoals hulpvragen aan collega's. Ten derde kan het zijn dat het verkrijgen van aanpassingen naast positieve effecten, ook negatieve effecten kan hebben. Bijvoorbeeld omdat individuen een schuldgevoel hebben ten opzichte van collega's na het verkrijgen van een aanpassing of dat collega's jaloerse reacties uiten omtrent de aanpassing. Ten vierde bestaan er verschillen tussen het proces van aanpassingen in de gewone werkomgeving en in de buitengewone werkomgeving. De studie wijst hier op het belang van het proces van aanpassingen in de buitengewone werkomgeving, waar ook externe organisatoren bij betrokken zijn. Gezien het belang van redelijke aanpassingen en de inclusie van individuen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt is het belangrijk dat een aantal pistes verder worden onderzocht, wat implicaties kan hebben in de praktijk.

Woord vooraf

In het kader van mijn masteropleiding Toegepaste Economische Wetenschappen met optie Beleidsmanagement aan Universiteit Hasselt, stel ik mijn masterproef voor. Ik ben blij dat ik de kans heb gekregen om een masterproef te schrijven omtrent handicap en redelijke aanpassingen op de reguliere arbeidsmarkt. Het is een onderwerp dat nog veel aandacht verdient en dicht bij mijn interesses aanleunt. Ik wil dan ook een aantal mensen bedanken die mijn onderzoek mogelijk hebben gemaakt.

Eenzijds wil ik mijn hoofdpromotor Prof. dr. Koen Van Laer bedanken voor zijn hulp, uitwisseling van gedachten en gepaste commentaren tijdens het verwerkingsproces. Anderzijds wil ik ook mijn copromotor, Eline Jammaers, bedanken voor de hulp en de mogelijkheid om een studiedag omtrent mensen met een beperking bij te wonen.

Ik wil ook graag mijn dank betuigen aan de mensen en instanties die mij geholpen hebben bij het vinden van individuen met expertise omtrent dit onderwerp. Uiteraard gaat mijn dank vooral uit naar deze mensen die tijd vrijmaakten om hun ervaringen met mij te delen. Ik wil hen bedanken voor hun tijd en de hartelijke, spontane contacten. Als laatste wil ik graag mijn ouders, familie en vriend nog vernoemen omdat ze een grote steun waren tijdens mijn masterproef en mijn volledige studieloopbaan.

Ik wens u veel leesplezier.

Lieselotte Beyens

Inhoudsopgave

Samenvatting	I
Woord vooraf.....	III
Inhoudsopgave	V
HOOFDSTUK 1 Inleiding	1
HOOFDSTUK 2 Theorie.....	3
2.1. Verschillende visies op een handicap?	3
2.1.1. Stereotypering en emoties als barrière.....	4
2.1.2. Werkprocessen en cultuur als barrière	5
2.1.3. De fysieke werkomgeving als barrière.....	7
2.2. Redelijke aanpassingen	8
2.2.1. Barrières bij de aanvraag tot een redelijke aanpassing.....	10
2.2.2. Waarom wordt een redelijke aanpassing niet altijd toegekend?	12
HOOFDSTUK 3 Onderzoeksmethode en analyse	15
3.1. Achtergrondinformatie Vlaanderen.....	15
3.2. Kwalitatief onderzoek.....	15
3.2.1. Steekproef	16
3.2.2. Semigestructureerde interviews	17
3.2.3. Codering	18
HOOFDSTUK 4 Resultaten	25
4.1. Proces van redelijke aanpassingen.....	25
4.1.1. Beslissing tot aanvraag	25
4.1.2. Type van aanvraag	31
4.1.3. Inwilliging van de aanvraag	33
4.2. Gevolgen van een (on)aangepaste werkomgeving	36
4.2.1. Gevolgen van een aangepaste werkomgeving	36
4.2.2. Gevolgen van een onaangepaste werkomgeving	39
4.3. Redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext.	41
4.3.1. Proces van redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext.	41
4.3.2. Gevolgen van een (on)aangepaste buitengewone werkcontext.	44
HOOFDSTUK 5 Discussie	47
5.1. Proces van redelijke aanpassingen.....	47
5.1.1. Beslissing tot aanvraag	47
5.1.2. Type van aanvraag	48
5.1.3. Inwilligen van de aanvraag	48
5.2. Gevolgen van een (on)aangepaste werkomgeving	49
5.3. Redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext	50
Hoofdstuk 6 Beperkingen en beleidsimplicaties	51
Conclusie	53
Lijst van de geraadpleegde werken.....	55

HOOFDSTUK 1 Inleiding

Een op zeven Belgen zegt in 2013 een handicap of langdurige gezondheidsstoornis te hebben die hinder veroorzaakt in het dagelijks leven. Van deze mensen zou slechts 40.4% werkende zijn, dit ten opzichte van 77% werkenden zonder beperking (Samoy, 2015). Hoewel België in 2009 het VN-verdrag inzake rechten van Personen met een Handicap ratificeerde en zich hierbij engageerde om de inclusie van individuen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt te bevorderen en te ondersteunen, zien we dat dit doel nog niet is bereikt. Het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap maakte zich bijgevolg in 2014 zorgen over de lage tewerkstellingsgraad van mensen met een beperking en het beleid van België hieromtrent. Zij kaarten aan dat mensen met een beperking in België nog te veel in aparte circuits worden ondergebracht zoals beschutte werkplaatsen (BELGA, 2014). Niet enkel in België bestaat dit probleem. In vele andere landen van de Europese Unie zoals de UK, maar ook in de VS, zien we een lagere tewerkstellingsgraad voor mensen met een beperking (Erickson, von Schrader, & Lee, 2012; Eurostat, 2014; Harpur, 2014 ; Miller, Gottlieb, Morgan, & Gray, 2014).

Volgens het sociaal model vormt niet de beperking zelf het probleem voor de mindere inclusie van mensen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt (Oliver, 2013). Het is wel de arbeidsmarkt gestructureerd voor de meerderheid die volgens het sociaal model zorgt voor drempels zodat mensen met een beperking niet optimaal kunnen functioneren op de reguliere arbeidsmarkt (Garland-Thomson, 2011; Harlan & Robert, 1998; Zanoni, 2011). Een belangrijk middel om hier iets aan te doen is redelijke aanpassingen. Een definitie van redelijke aanpassingen luidt als volgt: het zijn aanpassingen in de fysieke, structurele of culturele werkomgeving die ervoor zorgen dat een gekwalificeerd individu met een beperking op gelijke voet kan deelnemen aan de arbeidssituatie (Harlan & Robert, 1998). Het doel van redelijke aanpassingen is dan ook het wegnemen van barrières en bijgevolg het verschil in tewerkstellingsgraden verkleinen (Baldrige & Veiga, 2001; Samoy, 2015; Von Schrader, Malzer, & Bruyere, 2014). Aanpassingen zouden er bijvoorbeeld voor kunnen zorgen dat een aantal niet-beroepsactieven zich terug naar de arbeidsmarkt begeven en de werkloosheidsgraad daalt (Samoy, 2015).

In werkelijkheid beschikt niet elke persoon met een beperking die er nood aan heeft over een redelijke aanpassing. Er zijn twee redenen voor een gebrek aan aanpassingen. Ten eerste wordt een redelijke aanpassing niet altijd aangevraagd door de werknemer. Ten tweede wordt de aanvraag tot een redelijke aanpassing niet altijd ingewilligd door de werkgever (Harlan & Robert, 1998; Paetzold et al., 2008). Aangezien redelijke aanpassingen een van de belangrijkste pijlers vormt in het inclusiebeleid van Vlaanderen omtrent mensen met een beperking, is onderzoek noodzakelijk (Samoy, 2015). Ook verschillende buitenlandse onderzoeken geven daarenboven aan dat nieuw onderzoek naar de inclusie van mensen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt en specifiek redelijke aanpassingen noodzakelijk is (Baldrige & Veiga, 2001; Gewurtz & Kirsh, 2008; Harlan & Robert, 1998). In de buitenlandse literatuur vinden we delen van het proces van redelijke aanpassingen, maar hier wordt het proces niet geheel in kaart gebracht. In dit onderzoek wordt dan ook gefocust op het gehele proces: vanaf de aanvraag tot het verkrijgen van de aanpassing. We focussen daarbij

vooral op de volgende vraag: Hoe verloopt het proces van aanpassingen voor mensen met een fysieke of visuele beperking op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt? Daarnaast wordt gefocust op de negatieve en positieve effecten van het al dan niet hebben van een aanpassing op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt.

Het doel van dit onderzoek is een complex sociaal proces, namelijk het proces van redelijke aanpassingen, zo goed mogelijk in kaart brengen (Mortelmans, 2007). Dit doel wordt het beste bereikt via kwalitatief onderzoek, meer specifiek met vijftien semigestructureerde interviews met individuen met een fysieke of visuele beperking. Er wordt dus vertrokken vanuit hun standpunt. Zij hebben namelijk de expertise om aan te geven welke drempels er zijn en hoe het proces van redelijke aanpassingen deze al dan niet kan oplossen. Uit de analyse van de interviews wordt meer inzicht vergaard in het proces van aanpassingen. Met andere woorden: de beslissing tot aanvraag, het type van aanvraag, de inwilliging van de aanvraag en de gevolgen van een (on)aangepaste omgeving. Er worden zelfs enkele resultaten gevonden die minder aangehaald zijn in eerdere literatuur. Een voorbeeld is dat sommige individuen met een beperking zichzelf gaan aanpassen, eerder dan een aanvraag te doen. De literatuur gaat tevens meestal uit van een aanvraag bij een bevoegde instantie of werkgever binnen het bedrijf. Een aanvraag kan daarentegen ook gebeuren bij collega's of externe partijen. Verder zal dit onderzoek een onderscheid maken tussen aanpassingen in de gewone werkcontext en de buitengewone werkcontext. Dit om aan te tonen dat activiteiten in de buitengewone werkcontext een belangrijk deel zijn van het professioneel leven en hier het aanvraagproces anders verloopt. Ten laatste wordt er vastgesteld dat redelijke aanpassingen niet alles oplossen aangezien er soms nadelen verbonden zijn aan het hebben van een aanpassing.

HOOFDSTUK 2 Theorie

In de volgende paragraaf bespreken we de verschillende visies op handicap en hoe drempels voor mensen met een beperking en redelijke aanpassingen hiermee gelinkt zijn. In de daaropvolgende paragrafen gaan we verder in op de verschillende drempels. Als laatste kijken we naar redelijke aanpassingen die een oplossing kunnen bieden voor bepaalde drempels.

2.1. Verschillende visies op een handicap?

Traditioneel werd een handicap enkel gezien als een persoonlijke tragedie, als iets wat het individu door geboorte of door het lot is overkomen. Vanuit dat individuele oogpunt is het dus een individueel medisch probleem (Kitchin, 1998). Het prominente idee bij een handicap als persoonlijke tragedie, is dat mensen met een beperking geen gelukkig kwalitatief leven kunnen lijden en hunkeren naar normaliteit. De oplossing volgens deze benadering is bijgevolg het genezen via medische ingrepen, therapieën of het vermijden van een beperking. Het vermijdingsgedrag komt bijvoorbeeld tot uiting in een groeiende druk op zwangere vrouwen tot prenatale screenings. Deze screenings zouden vermijden dat een kindje met een beperking werd geboren. Als het vermijden van de beperking door prenatale screenings of abortus echter niet lukte, werd geprobeerd via medische ingrepen of therapieën te “normaliseren” (French & Swain, 2004; Swain & French, 2000).

De laatste jaren zien we een andere visie opduiken onder druk van organisaties van mensen met een beperking (Oliver, 2013). Deze andere visie is het sociaal model. Volgens het sociaal model is een handicap een proces en niet enkel een individuele aandoening. Met een handicap als een proces wordt geduïd op het feit dat een handicap een wisselwerking is tussen een beperking en diverse barrières (Brisenden, 1986). Er wordt hier dus duidelijk een verschil gemaakt tussen een beperking en een handicap. Een beperking of aandoening is louter een beschrijving van de toestand van het lichaam, zoals het missen van een arm. In tegenstelling tot een aandoening, is een handicap een nadeel veroorzaakt door de organisatie van de omgeving die geen rekening houdt met mensen met een beperking. Een handicap wordt dus gevormd door fysieke, culturele en structurele barrières in de omgeving en niet door de individuele aandoening alleen (Goering, 2015). Kortom kan een onaanpaste omgeving voor individuen met een beperking, zorgen voor barrières waardoor het individu een handicap kan ondervinden. (Bailey, Harris, & Simpson, 2015). Het sociaal model wordt tegenwoordig gebruikt in verschillende definities van handicap. Een voorbeeld van een definitie is deze van het VN-verdrag van 2006 betreffende de rechten van personen met een handicap waar het begrip handicap als volgt wordt beschreven:

‘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.’ (Verenigde Naties, 2006)

Zij spreken net als het sociaal model over een wisselwerking met diverse drempels in de omgeving. Het grootste nadeel wat individuen ervaren, komt volgens het sociaal model vervolgens voort uit het falen van de samenleving om drempels weg te werken. Als barrières niet worden weggewerkt, zullen nadelen zoals uitsluiting en discriminatie van personen met beperking blijven bestaan (Goering,

2015). Om de inclusie van mensen met een beperking mogelijk te maken is het dan ook belangrijk dat we de barrières wegnemen zodat individuen geen handicap ondervinden. Op basis van de literatuur worden volgende drempels, specifiek voor de werkomgeving, onderscheiden: stereotypering en emoties, werkprocessen en cultuur in de werkomgeving en de fysieke werkomgeving.

2.1.1. Stereotypering en emoties als barrière

Stereotypering is een eerste belangrijke barrière voor mensen met een beperking om op gelijke voet te kunnen functioneren met mensen zonder beperking. Mensen proberen constant op basis van bepaalde kenmerken andere mensen in bepaalde categorieën te plaatsen, ofwel te categoriseren. In de samenleving bestaan er stereotypen over bepaalde categorieën die worden aangemeten aan elk individu die binnen deze categorie wordt geplaatst. Een gevolg is dat wanneer je gecategoriseerd wordt binnen een groep, je ook de bestaande, vaak onjuiste, stereotypen van deze groep krijgt aangemeten. Men gaat deze algemene stereotypen van de hele groep gebruiken om te oordelen over een afzonderlijk individu. Op basis van deze stereotypen zal men bijbehorende verwachtingen creëren die meegenomen worden in de interactie tussen mensen. Voorbeelden van verwachtingen over individuen met een beperking die voortkomen uit stereotypen zijn: onbekwaamheid om te communiceren, onvoorspelbaar persoon, niet kunnen voldoen aan de normen of zelfs gevaarlijk. Uitsluiting en discriminatie kan een gevolg zijn van deze stereotypen. Kortom kan een foute, negatieve stereotypering zorgen voor een negatieve perceptie van het individu en voor bepaalde verwachtingen die de inclusie niet ten goede komt (Stone & Colella, 1996).

Er zijn voornamelijk twee groepen van stereotypen gevormd over individuen met een beperking. Een eerste groep zijn stereotypen die te maken hebben met persoonlijke kenmerken. In het algemeen worden mensen met een beperking vaak gezien als verlegen, stil, afstandelijk, ongelukkig, agressief enzovoort. Een tweede groep stereotypen zijn stereotypen, specifiek toegepast op de werkomgeving, die verregaande gevolgen kunnen hebben voor mensen met een beperking op de arbeidsmarkt. Dit zijn vooral stereotypen die een verband leggen met de competentie (Stone & Colella, 1996). Zo worden mensen met een beperking vaak gezien als hulpbehoevend, afhankelijk en niet-competent (Kaye, Jans, & Jones, 2011; Stone & Colella, 1996).

Stereotypering zorgt voor negatieve gevolgen zoals uitsluiting en discriminatie. Als het algemene stereotype kenmerk van iemand met een verlamming in de maatschappij bijvoorbeeld hulpeloosheid is, dan zal de werkgever verwachten dat een sollicitant met een verlamming zijn taken niet zal kunnen volbrengen en steeds hulp nodig heeft van derden. Zonder de capaciteiten van het individu werkelijk te onderzoeken, zal men door ingebakken stereotypering snel een oordeel vellen die kan leiden tot discriminatie en dus minder kansen op de reguliere arbeidsmarkt (Harpur, 2014 ; Stone & Colella, 1996). Werken onder eigen kunnen en tegen lagere lonen is dan ook geen uitzondering voor mensen met een beperking (Harpur, 2014). Met dit voorbeeld werd het duidelijk dat stereotypering een weerslag heeft op bepaalde verwachtingen en op het gedrag wat mensen zonder beperking tegenover mensen met een beperking stellen. Negatieve stereotypering kan de manier waarop mensen met een beperking worden behandeld negatief beïnvloeden (Stone & Colella, 1996).

Hiernaast spelen ook emotionele reacties een rol bij de inclusie van mensen met een beperking. Waar stereotypering een barrière kan zijn voor verschillende minderheidsgroepen, zijn emotionele reacties als barrière specifiek meer van toepassing op mensen met een beperking. In Colella and Stone (2005) wordt er verwezen naar drie emoties van mensen zonder beperking die een barrière kunnen vormen voor individuen met een beperking. Een eerste emotie is medelijden. Wanneer men medelijden voelt is dit een teken dat men individuen met een beperking als inferieur, minder competent ziet. Het gevolg is dat men focust op de beperking en niet op de mogelijkheden van individuen met een beperking waardoor het potentieel van een individu niet volledig wordt gezien. Een tweede emotie is angst. Angst kan verschillende vormen aannemen. Een eerste vorm van angst is de angst voor besmetting omwille van gebrekkige informatie. Meer negatieve reacties kunnen bijvoorbeeld uitgaan naar mensen met HIV/aids, omdat men door gebrek aan juiste informatie over de verspreiding van de ziekte, schrik heeft zelf gevaar te lopen (Colella & Stone, 2005; Schur, Kruse, Blasi, & Blanck, 2009). Een tweede meer voorkomende vorm van angst is het feit dat mensen zonder beperking geconfronteerd worden met hun eigen vergankelijkheid, in de interactie met mensen met een beperking. Mensen zonder beperking worden tijdens een interactie geconfronteerd met de kans dat dit ook hen overkomt, wat een tragedie zou zijn voor hen (Goering, 2015; Swain & French, 2000). De angst om zelf in deze situatie te komen, versterkt de gedachte dat mensen met een beperking ongelukkig, afhankelijk en hulpeloos zijn (Swain & French, 2000). Als derde emotie is er wrok naar mensen met een beperking toe wanneer het samenwerken, zorgt voor een gepercipieerde last voor de werknemer zonder beperking (Colella & Stone, 2005; Schur et al., 2009). Deze drie emoties kunnen een belangrijke oorzaak vormen voor discriminatie in organisaties (Colella & Stone, 2005).

Als laatste wordt gesproken over paternalisme of bevoogdende houding als barrière voor mensen met een beperking. Paternalisme is een interactie tussen de meerderheidsgroepen en minderheidsgroepen zoals een ouder-kindrelatie. Paternalisme stelt de meerderheid in staat om sympathie te tonen voor minderheidsgroepen, maar langs de andere kant hen in de ondergeschikte positie te blijven duwen (White & Hahn, 1982). Paternalistisch gedrag kan voortkomen uit het toepassen van de norm van goedheid, maar ook als uiting van de sociale hiërarchie. Toegepast op de werkomgeving van mensen met een beperking is het de werkgever of collega's die zich zorgend en bemoederend opstellen, zodat men laat zien dat men de norm van goedheid toepast. In de werkplaats zal dit neerkomen op makkelijkere takenpakketten, lagere verwachtingen, lagere status en een kinderlijke aanpak ten aanzien van mensen met een beperking. Een voorbeeld is dat een werkgever een individu met een beperking makkelijkere taken zal geven, zodat deze persoon zich nuttiger zou voelen (Colella & Stone, 2005). Dit terwijl het welzijn van iemand met een beperking juist omhoog gaat wanneer die al zijn capaciteiten kan benutten, niet wanneer men bemoederd wordt (Konrad, Moore, Ng, Doherty, & Breward, 2013).

2.1.2. Werkprocessen en cultuur als barrière

Zowel de werkprocessen als de cultuur binnen een bedrijf kunnen gezien worden als een barrière voor mensen met een beperking. Een werkproces is de manier waarop werk is georganiseerd of ingevuld. Werkprocessen kunnen een barrière vormen voor mensen met een beperking, waarin flexibiliteit en afhankelijkheid een belangrijke rol spelen. (Harlan & Robert, 1998).

Er zijn twee vormen van flexibiliteit op de arbeidsmarkt. De ene is positief voor de inclusie van individuen met een beperking, de andere vormt een barrière. Een eerste vorm van flexibiliteit is het autonoom kunnen beslissen over werkpauses, vakanties en het wisselen van taken (Gewurtz & Kirsh, 2008). Deze flexibiliteit kunnen individuen met een beperking nodig hebben en kan dus positief zijn voor de inclusie. Als we hier dan spreken over een gemis aan flexibiliteit, spreken we bijgevolg over rigide uurroosters en strakke takenpakketten. Individuele met een beperking zullen niet altijd kunnen voldoen aan gestandaardiseerde werkprocessen (Foster & Wass, 2013; Stone & Colella, 1996). Zij kunnen het moeilijker hebben om ten allen tijde klaar te staan en het proces van *working on demand* in te vullen (Gewurtz & Kirsh, 2008). Een rigide en gestandaardiseerd werkproces die geen individuele flexibiliteit gunt en daarbij nog vraagt om ook na de uren klaar te staan, kan voor bepaalde individuen met een beperking een enorme barrière zijn om te kunnen functioneren in het werkproces. Een flexibele bedrijfsstructuur die gevoelig is voor de noden van individuen zal daarentegen in staat zijn de omgeving beter aan de passen aan personen met een beperking (Harlan & Robert, 1998). Een tweede vorm van flexibiliteit is deze gevraagd door de werkgever in een (veeleisend) werkproces. Werknemers kunnen tegenwoordig te maken hebben met enorm uitgebreide, complexe jobomschrijvingen. De werkgever verwacht van hen dat men flexibel is in het uitvoeren van taken en functies. Er bestaat vaak geen ruimte voor eigen invulling of verandering van taken. Nee, er wordt van hen verwacht al de taken in het pakket te kunnen uitvoeren of zelfs meerdere jobs aan te kunnen (Foster & Wass, 2013; Zanoni, 2011). Dit terwijl individuen met een beperking vaak nood hebben aan aangepaste taken en niet kunnen voldoen aan de gevraagde flexibiliteit. Een aangepaste taak betekent niet dat ze essentiële functies niet meer kunnen uitvoeren, maar nood hebben aan een andere indeling. Een verpleger of verpleegster met zware rugproblemen bijvoorbeeld zal last hebben bij het optillen van zware patiënten (Harlan & Robert, 1998). Hij of zij zal daarom niet minder werk leveren wanneer deze taak uit haar takenpakket wegvalt. Wanneer men niet kan voldoen aan de gevraagde flexibiliteit, wordt men echter vaak bestempeld als onkundig of incompetent. Meer raten en uiteindelijk moeten stoppen met een job door de uitgebreide, strakke taken en het gemis aan de eerste vorm van flexibiliteit is realiteit (Foster & Wass, 2013; Zanoni, 2011). Impliciet door veeleisende werkprocessen op te zetten waar je verschillende taken moet kunnen en daarbij zowel fysieke, mentale als relationele vaardigheden moet hebben, kan mensen met een beperking "bewust" uit het bedrijf duwen (Zanoni, 2011).

Naast flexibiliteit zal ook de mate van afhankelijkheid een barrière kunnen vormen voor mensen met een beperking. Afhankelijkheid betekent dat je in een situatie zit, waar je hulp nodig hebt van iemand anders of gebonden bent aan iemand anders, om je eigen doel te bereiken. Afhankelijkheid in deze context betekent dat het kunnen van iemand met een beperking bepaalt wat het resultaat zal zijn van zijn collega zonder beperking (Stone & Colella, 1996). Afhankelijkheid kan ervoor zorgen dat mensen sneller gestereotypeerd worden. Mede door stereotypering waarbij men denkt dat mensen met een beperking niet sociaalvaardig en incompetent zijn, zullen de negatieve reacties groter zijn wanneer men afhankelijk is van personen met een beperking. Dit is ook het geval wanneer een competitief beloningssysteem de groep beoordeelt. De perceptie dat iemand met een beperking ervoor zorgt dat de prestatie van de groep en dus ook de beloningen achteruit gaan heeft verregaande gevolgen. Het uitsluiten en weigeren met deze personen samen te werken, zijn geen uitzondering (Stone & Colella, 1996).

Naast de werkprocessen wordt ook cultuur als een barrière beschouwd voor individuen met een beperking. Het begrip organisatiecultuur luidt als volgt: gedeelde waarden en normen die als normaal worden beschouwd door mensen binnen het bedrijf (Gewurtz & Kirsh, 2008). Een organisatiecultuur waarin de fundamentele waarde is opgenomen die zegt dat individuen met een beperking het recht, maar ook de competentie hebben om tewerkgesteld te worden, zal zorgen voor betere inclusie (Samant et al., 2009). Er zijn echter ook een aantal culturen die discriminatie en verminderde kansen op de arbeidsmarkt tot gevolg kunnen hebben. Twee bedrijfsculturen die een barrière kunnen vormen zijn: differentiatiecultuur en eenheidscultuur. Bij de differentiatiecultuur gaat het om een cultuur die te veel nadruk legt op de verschillen tussen mensen met en zonder beperking. Sommige karakteristieken van personen of groepen worden binnen deze cultuur gewaardeerd en anderen niet. De groep of het individu met de meest waardevolle karakteristieken zal meer inspraak en respect krijgen van collega's en werkgevers omdat ze in de eerste plaats het best presteren volgens de waarden en normen van het bedrijf. Nog te vaak zijn mannen zonder beperking een gewenste, waardevolle toestand in veel bedrijven, waardoor mensen met een beperking niet genoeg kansen krijgen tot ont-plooiing of zelfs worden uitgesloten en gediscrimineerd. De eenheidscultuur daarentegen negeert deze verschillen. De focus ligt op de gemeenschappelijke identiteit van individuen. We zijn allemaal mensen en we hebben gemeenschappelijk dat we allemaal in deze organisatie tewerkgesteld zijn. Er is geen aandacht voor verschillen zoals een beperking. De kracht van diversiteit wordt hier onder-drukt (Spataro, 2005).

2.1.3. De fysieke werkomgeving als barrière

De omgeving is een allegaartje van zowel natuurlijke als menselijke aangelegenheden zoals bouwvoorschriften, architectuur, ruimtelijke ordening enzovoort (Garland-Thomson, 2011). Het is deze fysieke omgeving, deze fysieke constructies in de maatschappij, die een barrière kunnen vormen voor mensen met een beperking. Merendeels gaat het dan over toegankelijkheid van gebouwen. Anderzijds behoort de toegankelijkheid van materialen ook tot de fysieke werkomgeving. Volgens de sociale benadering kunnen we een handicap niet los zien van zijn omgeving, dus ook niet van zijn fysieke omgeving. De wisselwerking tussen lichaam en fysieke omgeving kan een *fit* of een *misfit* genereren. Een *fit* betekent hier dat een bepaald lichaam terecht komt in een omgeving die dat lichaam ondersteunt. Een *misfit* bestaat dan wanneer de omgeving het lichaam niet ondersteunt (Garland-Thomson, 2011). Het is juist dat de samenleving vooral gebouwd wordt voor de meerderheid waardoor mensen met een beperking vaker zullen botsen op een *misfit* binnen de samenleving.

De gevolgen van een *misfit* zijn groot. De mate waarin een omgeving is aangepast, zal bepalen in welke mate iemand kan en zal deelnemen aan het maatschappelijk leven, maar ook het bedrijfsleven (Garland-Thomson, 2011). Ten eerste kan men door een minder aangepaste fysieke omgeving volledig worden uitgesloten van het maatschappelijk- en/of bedrijfsleven. Sommige ruimtes zijn bijvoorbeeld niet toegankelijk voor een rolstoel. Hierdoor ontstaat er een barrière om deel te nemen aan activiteiten in deze ruimte. De persoon in kwestie zal op dat moment niet op gelijke voet kunnen participeren met de meerderheid (Kitchin, 1998). Mensen die slechthorend zijn bijvoorbeeld zullen geen idee hebben wanneer ze het gebouw kunnen betreden als er een intercom wordt gebruikt en

zullen in het ergste geval een sollicitatie of afspraak mislopen. Ten tweede kan een minder aangepaste fysieke omgeving de prestaties in het maatschappelijk-en/of bedrijfsleven beïnvloeden. Het slechte design van de werkplaats zorgt niet enkel voor tijdverlies aan onproductieve activiteiten, zoals het zoeken van de toegang of weg. Mensen met een beperking voelen zich vaak ook hulpeloos, gefrustreerd of in paniek in dergelijke onaangepaste omgevingen wat een invloed kan hebben op korte termijn prestaties op de werkvloer (Newton, Ormerod, & Thomas, 2007; Vischer, 2005). Het gaat zelfs verder, sommige mensen met een beperking zullen vermijden om te solliciteren bij een ontoegankelijk bedrijf. Met gevolg dat ze een functie kunnen mislopen die hun capaciteiten volledig behartigt (Newton et al., 2007).

Soms is er in de omgeving wel plaats voor mensen met een beperking, maar worden ze afgescheiden of gemarginaliseerd. Zo worden mindervalidentoiletten gescheiden van normale toiletten en zijn er geen gescheiden toiletten voor mannen en vrouwen met een beperking. Naast het afscheiden, kan ook de keuzevrijheid worden beperkt. Rolstoelgebruikers kunnen bijvoorbeeld niet kiezen op welke stoel ze willen zitten in het theater. Deze vermindering van keuzevrijheid en de scheiding tussen mensen met en zonder beperking in het publieke leven zorgen ervoor dat stereotypen zoals afhankelijk, anders en hulpbehoevend blijven bestaan (Kitchin, 1998). Zoals eerder gezegd zorgt deze stereotypering voor discriminatie en verminderde kansen in de arbeidsmarkt. Deze ontoegankelijke en gescheiden omgeving wordt geproduceerd in de maatschappij alsof het niets is. De meerderheid neemt de sociale orde als normaal en vertelt impliciet aan mensen met een beperking: *'you are out of place, you are different'* (Kitchin, 1998).

2.2. Redelijke aanpassingen

Voorgaande barrières kunnen van toepassing zijn op de reguliere arbeidsmarkt. Om de inclusie van mensen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt te verbeteren, is het wegwerken van deze barrières prioriteit. Een belangrijk middel om deze barrières aan te pakken is redelijke aanpassingen. Men kan in de werkprocessen, cultuur en fysieke werkomgeving verschillende keuzes maken die meer of minder barrières vormen voor mensen met een beperking (Harlan & Robert, 1998). De barrières die gevormd worden door keuzes in de werkprocessen, cultuur en de fysieke werkomgeving, kunnen weggenomen worden door redelijke aanpassingen. Redelijke aanpassingen zijn met andere woorden aanpassingen die gedaan worden op het moment dat een individu met een beperking een drempel ondervindt (Newton et al., 2007). Specifiek in de werkcontext zullen redelijke aanpassingen het mogelijk maken voor een gekwalificeerde werknemer om een job uit te oefenen (Schartz, Hendricks, & Blanck, 2006; Von Schrader et al., 2014). In wetgeving worden redelijke aanpassingen vaak omschreven als het proces waarbij de werkgever de werkomgeving aanpast zodat de minderheid, hier mensen met een beperking, op gelijke voet kan participeren met de meerderheid op de reguliere arbeidsmarkt (Harlan & Robert, 1998; Verenigde Naties, 2006). Ondanks de beperking of aandoening zou men door de aanpassing van de werkomgeving wel optimaal moeten kunnen functioneren op de reguliere arbeidsmarkt.

De werkgever is niet verplicht om een individu met een beperking aan te nemen wanneer deze niet de essentiële capaciteiten heeft en zelfs met redelijke aanpassingen niet voldoet aan de essentiële functieomschrijving (Dwoskin & Squire, 2013; Raad van de Europese Unie, 2000). Het gaat in principe uit van drie voorwaarden om te zien of het een redelijke aanpassing betreft: doeltreffendheid, gelijke mogelijkheden en redelijkheid. De aanpassing moet ten eerste doeltreffend zijn. Dit betekent dat de aanpassing een effectieve verbetering moet betekenen voor de persoon met een arbeidshandicap (Dwoskin & Squire, 2013). Zo kan men bijvoorbeeld op dit moment geen doeltreffende aanpassing doen voor iemand met een visuele handicap die piloot wenst te worden (FOD WASO, 2005). De aanpassing moet ten tweede ook zorgen voor gelijke mogelijkheden (Dwoskin & Squire, 2013). Zo zou iemand met een beperking op een evenwaardige manier moeten kunnen genieten van de faciliteiten en diensten van het bedrijf als zijn collega. Wanneer een rolstoelgebruiker zich niet kan verplaatsen naar de eetruimte, kan dit een dergelijke aanpassing vergen (FOD WASO, 2005). De wet heeft ten laatste ook begrip voor de middelen van de werkgever. Een werkgever is bijvoorbeeld enkel verplicht om een aanpassing te doen die *redelijk* is en dus in zijn eigen kunnen ligt. (Dwoskin & Squire, 2013). In bepaalde gevallen kan het verbreden van een deur voor een rolstoelgebruiker wel redelijk zijn voor een multinational, maar niet voor een KMO. Dit omdat de draagkracht en omvang van een multinational vaak groter zijn als die van een KMO (FOD WASO, 2005). In het algemeen moeten aanpassingen dus doeltreffend zijn, gelijke mogelijkheden scheppen en redelijk zijn.

Er bestaat geen specifieke lijst van redelijke aanpassingen. Toch kunnen twee grote groepen worden onderscheiden. Deze twee groepen zijn: aanpassingen in de fysieke omgeving en in de niet-fysieke omgeving (Harlan & Robert, 1998; Samoy, 2015). Aanpassingen in de fysieke werkomgeving zijn aanpassingen die een barrière in de fysieke werkomgeving wegwerkt. Aanpassingen in de fysieke omgeving zijn zowel bouwkundige veranderingen als aangepast materiaal dat men nodig heeft. Voorbeelden zijn het toegankelijk maken van parkings, gebouwen en vergaderzalen, maar even goed een braillelezer voor slechtzienden. Een tweede groep zijn de aanpassingen in de niet-fysieke werkomgeving. Dit zijn aanpassingen die de werkprocessen en cultuur van het werkproces aanpakken. Aangepaste werkroosters, andere taakverdeling, meer pauzes en hulp van derden kunnen voorbeelden zijn van aanpassingen in de niet-fysieke omgeving (Harlan & Robert, 1998). Door het missen van een specifieke lijst is het concept van redelijke aanpassingen echter voor veel interpretatie vatbaar.

Redelijke aanpassingen missen hun nut niet. Het voorzien van redelijke aanpassingen zorgt er niet enkel voor dat mensen een job kunnen uitoefenen op de reguliere arbeidsmarkt, maar ook dat ze hun prestaties kunnen maximaliseren (Miller et al., 2014). Het verkrijgen van redelijke aanpassingen die men nodig heeft zal er bijgevolg voor zorgen dat het welzijn van mensen met een beperking omhoog gaat, maar ook dat men minder het gevoel heeft dat men gediscrimineerd wordt (Konrad et al., 2013). Naast het welzijn van de werknemer zelf kunnen aanpassingen ook zorgen voor voordelen voor de werkgever. Gekregen aanpassingen kunnen zorgen voor verhoogde productiviteit, verhoogde aanwezigheid van de werknemer in kwestie, meer diversiteit en minder verzekerings- en opleidingskosten. Daarnaast zijn er ook indirecte opbrengsten zoals betere moraal binnen het bedrijf, betere interactie met klanten en collega's, verhoogde veiligheid en zelfs meer winst (Schartz et al., 2006).

Niet iedereen beschikt over een redelijke aanpassing die ervoor zorgt dat ze een job kunnen behouden en hun prestaties kunnen maximaliseren. Door het missen van een redelijke aanpassing wordt men vaak gedwongen om persoonlijke compensaties te maken zodat men essentiële functies kan blijven uitoefenen (Harlan & Robert, 1998). Het meer of langer werken en het opgeven van verlof en vrijetijd kunnen dergelijke persoonlijke compensaties zijn. In het uiterste geval gaan ze zelfs vermoeid en ziek naar het werk om toch maar de job te kunnen behouden. De symptomen van de aandoening kunnen hierdoor verergeren zoals meer fysieke klachten. Daarnaast worden sommige mensen gedwongen om lagere functies aan te nemen die niet aan hun capaciteiten beantwoorden (Schartz et al., 2006). Als men op het punt komt waar men de norm niet meer kan halen door persoonlijke compensaties of het innemen van lagere functies, kan men het werk verliezen. Dit zorgt impliciet voor het verlies aan een doel en identiteit waar een job voor zorgt (Miller et al., 2014).

2.2.1. Barrières bij de aanvraag tot een redelijke aanpassing

Wanneer mensen met een beperking nood hebben aan een aanpassing moeten ze hier zelf om vragen bij de werkgever. In het onderzoek van Harlan and Robert (1998) twijfelde 40% van de ondervraagden of ze een aanpassing zouden vragen, al zouden ze dit in theorie wel kunnen gebruiken. In de literatuur worden volgende redenen aangehaald: zichtbaarheid beperking, inschatting redelijkheid, inschatting van het nut, inschatting van de respons, de monetaire kost en de mogelijke negatieve repercussies.

De eerste barrière om een aanvraag in te dienen is het zichtbaar maken van een aandoening. Sommige aandoeningen zijn niet-zichtbaar. Zoals bijvoorbeeld mensen met rugpijn, chronische ziektes of psychische problemen. Anders als bij een rolstoelgebruiker kan je een niet-zichtbare beperking verhullen zodat niemand het op de werkvloer weet. Sommigen met een niet-zichtbare beperking vinden dat hun beperking behoort tot de privésfeer. Ze kunnen bijgevolg beslissen om geen aanvraag te doen, om de beperking niet zichtbaar te maken (Von Schrader et al., 2014).

Om een aanpassing aan te vragen, moet je je beperking zichtbaar maken (Von Schrader et al., 2014). Het zichtbaar maken van de aandoening kan echter persoonlijke kosten met zich mee brengen. Individuen met een beperking zijn bijvoorbeeld bang dat de werkomgeving niet gelooft in het bestaan van de handicap. Zichtbare beperkingen zoals slechthorende, slechtzienden en verlamming worden in de meeste gevallen gezien als een handicap. Terwijl er in sommige gevallen twijfel bestaat over niet-zichtbare beperkingen zoals rugpijn, bepaalde chronische ziektes en autisme. (Colella & Stone, 2005). Werknemers met een niet-zichtbare beperking moeten dan ook meer moeite doen om hun werkgever ervan te overtuigen dat hun aandoening echt is. Bang dat men niet wordt geloofd en als leugenaar wordt afgeschilderd, zal men vaak geen aanvraag doen en de handicap niet zichtbaar maken (Harlan & Robert, 1998).

Ten tweede gaan individuen met een beperking kijken naar de redelijkheid van de aanvraag. Er wordt door de aanvrager beoordeeld of de aanpassing wel redelijk zou zijn. Mensen kunnen op twee manieren kijken naar redelijkheid. Ten eerste vanuit de *equity rule* die kijkt naar de rechtvaardigheid van de aanpassing ten opzichte van anderen. Als de aanpassing volgens de perceptie van het individu niet rechtvaardig is ten opzichte van collega's, zal men de aanvraag niet doen. De *need theorie* zegt

daarentegen dat middelen moeten worden verdeeld op basis van individuele behoeften. Vanuit deze theorie is het rechtvaardig om mensen dingen te geven die men nodig heeft. Het gebruik van de *equity of need theorie* heeft een grote invloed op de perceptie van redelijkheid. Onder de *need-theorie* zullen mensen met een beperking hun aanvraag eerder beschouwen als redelijk en zullen ze de aanvraag ook eerder doen (Colella, 2001).

Ten derde kan de perceptie van het nut van de aanpassing door iemand met een beperking ook belangrijk zijn bij de aanvraag. De aanpassing kan enkel nuttig zijn wanneer er een behoefte is aan aanpassingen en de aanpassing ook werkelijk de behoefte bevredigd. Met andere woorden, in welke mate zal de aanpassing zorgen voor gelijke mogelijkheden op de werkvloer. Wanneer men het nut hoog acht, zal men ook sneller een aanpassing vragen (Baldrige & Veiga, 2001).

Ten vierde kan een inschatting van de respons op de aanvraag een barrière zijn om de aanvraag al dan niet te doen. Een lage inschatting van de kans op een positieve respons zal ervoor zorgen dat mensen geen energie willen steken in een aanvraag. De aanvraag wordt meestal gericht aan de supervisor die in eerste instantie beslist of men een aanpassing zal toegewezen krijgen. De inschatting van de verwachte kans dat men een aanpassing zal krijgen, hangt dus af van de perceptie die de werknemer heeft van de supervisor. Als men denkt dat de weerstand zo groot is dat de supervisor de aanpassing niet zal doorvoeren, kan het zijn dat men geen aanvraag doet (Baldrige & Veiga, 2001).

Ten vijfde kijkt men naar de monetaire kost van de aanpassing. Wanneer individuen met een beperking een aanpassing percipiëren als een te hoge monetaire kost zal men de aanpassing niet aanvragen. Vanuit deze overweging zal men minder snel een aanvraag doen voor een duurdere oplossing dan voor een goedkopere. Een individu met een beperking kan het gevoel hebben dat van hem of haar verwacht wordt, op zoek te gaan naar de minst dure aanpassing. Dit zal de uiteindelijk beslissing van de aanvraag beïnvloeden (Baldrige & Veiga, 2001; Colella, 2001).

Als laatste kijken individuen met een beperking naar de verwachte negatieve consequenties die voortkomen uit een aanvraag. Bestempeld worden als onruststoker wanneer men een aanvraag doet, waardoor de kans bestaat dat werkgevers ongunstige maatregelen nemen, wil men zoveel mogelijk vermijden. Ze zijn bang dat er stereotypen worden gevormd en discriminatie de bovenhand neemt wanneer men een aanvraag doet. De schrik om ongunstig behandeld te worden, promotiekansen te mislopen of zelfs ontslagen te worden door foute stereotypering is een mogelijke realiteit (Baldrige & Veiga, 2001; Von Schrader et al., 2014).

Een aanpassing kan een voedingsbodem zijn voor discriminatie door collega's. Discriminatie wordt gezien als een negatieve repercussie en kan mensen met een beperking tegenhouden een aanvraag te doen. Als collega's de perceptie hebben dat ze door de aanpassing meer en moeilijker werk moeten doen, kan de weerstand groter zijn. Schrik om door anderen anders behandeld te worden gaan werknemers met een beperking dergelijke aanvragen niet doen. Dit gaat vaak over aanpassingen aan de niet-fysieke werkomgeving. Een voorbeeld hiervan is een aanvraag tot het niet meer moeten vervullen van bepaalde taken. Deze taken kunnen vervolgens op de schouders van de collega's komen waardoor ze de perceptie hebben dat hun job zwaarder wordt en de aangevraagde aanpassing als *onfair* wordt beschouwd (Colella, 2001; Paetzold et al., 2008). Schrik voor negatieve repercussies,

zoals bestempeld worden als een onruststoker door collega's, gaat men ook in acht nemen wat de rechtvaardigheidscultuur is binnen een bedrijf. Wanneer andere medewerkers de *need-theorie* hanteren zal er een lagere kans zijn op discriminatie en zal de aanvraag dus sneller ingediend worden (Colella, 2001). Het wettelijk kader geeft mensen met een beperking meer "spierkracht". Maar het uitoefenen van het gegeven recht kan echter zorgen voor bepaalde nadelen (Baldrige & Veiga, 2001).

Het wel of niet aanvragen van een redelijke aanpassing hangt dus af van de bereidheid tot aanvragen van de werknemer met een beperking. Deze bereidheid wordt in grote mate beïnvloedt door de perceptie van *fairness* door zichzelf en collega's, de perceptie van nuttigheid en de kost van de aanpassing. Daarnaast is het ook van belang welk standpunt men denkt dat de werkgever zal innemen en wat de consequenties zijn voor het individu.

2.2.2. Waarom wordt een redelijke aanpassing niet altijd toegekend?

Het aanvragen van een aanpassing wil niet logischerwijs zeggen dat je ook een aanpassing krijgt. In het onderzoek van Harlan & Robert (1998) werden maar liefst 31% van de 85 onderzochte aanvragen geweigerd door de werkgever of supervisor. Deze weigering heeft volgens de literatuur te maken met: goodwill van werkgevers, alle mogelijke kosten en de waarde van een individu in een organisatie.

Ten eerste hangt het krijgen van een aanpassing vooral af van de goodwill van de werkgevers. In een bedrijf zijn er vaak geen formele organisatieprocedures omtrent de aanvraag tot redelijke aanpassingen. Het aanpassingsproces is bijgevolg vaak individueel verschillend, informeel en niet transparant. Het krijgen van een aanpassing zal niet afhangen van de voorgeschreven wettelijke verplichting, maar van de individuele relatie tussen manager en werknemer. De informaliteit en de niet-transparante procedure zorgen er voor dat het probleem "beperking in de werkplaats" wordt genegeerd en dat er niet geleerd kan worden van ervaringen met redelijke aanpassingen (Foster, 2007).

Ten tweede zien werkgevers mensen met een beperking en hun aanpassingen vooral als mogelijke kosten. De verschillende mogelijke kosten van de aanpassing waar werkgevers naar kijken zijn: de absolute kost, de netto-baten en de oplopende kosten. Veel werkgevers kijken vaak naar de aanschaffingskost van de aanpassing. In het geval van een aangepaste computer voor slechtzienden kijkt men bijvoorbeeld naar de absolute kost, terwijl men een gewone computer ook zou moeten aankopen voor mensen zonder beperking. Het absoluut getal is niet altijd relevant, wel wat het effectief meer kost voor iemand met een beperking. Het blijkt dat aanpassingen in de praktijk meestal financieel redelijk zijn, toch worden deze door de werkgever vaak niet gepercipieerd als financieel redelijk door een overschatting van de kosten (Schartz et al., 2006).

De voorgaande kostaspecten in rekening gebracht is de netto-baat vaak positief. Dit enerzijds door de hoge directe baten van de redelijk aanpassingen zoals persoonlijke verhoogde productiviteit, aanwezigheid enzovoort. Anderzijds door de indirecte baten zoals betere interactie tussen werknemers, betere totale moraal binnen het bedrijf of zelfs betere totale productiviteit. De (indirecte) baten worden vaak niet allemaal gezien door werkgevers. Sommige werkgevers staan kortom te weinig stil

bij de baten en overschatten de kosten waardoor ze vaak weigerachtig staan tegenover een aanpassing (Schartz et al., 2006).

Een ander onderdeel van de kosten waar werkgevers schrik voor hebben bij het toekennen van een aanpassing zijn: oplopende kosten. Het oplopen van kosten betekent dat er buiten de absolute kost van de aanpassing, er nog andere kosten bijkomen die buiten de individuele aanvraag liggen. Het oplopen van financiële kosten bij een aanpassing kan voorkomen wanneer de aanpassing ook nuttig is voor mensen zonder beperking. Werknemers zonder beperking zullen dezelfde aanpassingen eisen die werknemers met beperking hebben verkregen, waardoor de kost meer dan ooit stijgt. Oplopende kosten komen het meeste voor bij aanpassingen in de niet-fysieke werkomgeving. Een aanpassing aan de fysieke werkomgeving gaat meestal gepaard met één directe uitgave. Deze aanpassingen zijn minder nuttig voor collega's zonder beperking en zullen niet vaak leiden tot oplopende kosten. Denk maar aan het plaatsen van een traplift voor rolstoelgebruikers. Aanpassingen in de niet-fysieke werkomgeving zoals flexibele uren en meer pauzes kunnen daarentegen wel nuttig zijn voor werknemers zonder beperking. Werkgevers zijn dan ook bang dat mensen zonder beperking dezelfde aanpassingen zullen eisen (Paetzold et al., 2008). Daarnaast gaan aanpassingen in de niet-fysieke werkomgeving vaak gepaard met structurele en organisatorische veranderingen. De rigide structuur zal worden veranderd in meer flexibiliteit voor de werknemer waardoor het bedrijf meent te moeten inzetten op meer controle. Deze extra kosten wil men zoveel mogelijk vermijden. Schrik voor oplopende kosten en het verminderen van autoriteit door het goedkeuren van één aanvraag, zorgt ervoor dat deze aanvraag niet zal worden goedgekeurd. Het gevolg is meer weerstand tegenover aanpassingen aan de niet-fysieke werkomgeving wat zorgt voor een enorme inflexibiliteit. Dit is vooral een last voor individuen met een beperking die deze flexibiliteit echt nodig hebben (Harlan & Robert, 1998; Paetzold et al., 2008).

Ten derde kan de perceptie van waarde van een individu in een organisatie een voedingsbodem zijn voor weestand. In de meeste bedrijven geldt het volgende principe: hoe meer waarde je hebt voor het bedrijf, hoe meer je hiervoor zal worden beloond. Mensen met een beperking die via stereotypering als minder competent worden beschouwd, kunnen gepercipieerd worden als minder waardevol door werkgevers en collega's. Een aanpassing voor individuen met een beperking strookt volgens collega's bijgevolg niet met de opvatting dat je naar waarde wordt beloond. Er bestaat een wantrouwen dat het verlenen van een aanpassing zorgt voor een speciale behandeling die minder waardevolle werknemers niet verdienen. In dit soort bedrijven wordt een aanpassing dan ook vaak als *onfair* beschouwd door collega's (Colella, 2001; Harlan & Robert, 1998). Werkgevers willen vermijden dat andere werknemers zich benadeeld voelen. Dit verklaart ook waarom men sneller aanpassingen aan rijkt aan een hogergeplaatste. Lagere jobs zijn sneller vervangbaar en worden gezien als minder waardevol. Zij verdienen volgens het principe van waarde geen aanpassing. Iemand met een beperking in een hogergeplaatste functie heeft zich al van zijn competentie bewezen waardoor men sneller een aanpassing zal verkrijgen (Harlan & Robert, 1998).

Op basis van de bevindingen in de literatuur bestuderen we verder in dit onderzoek het proces van redelijke aanpassingen. Het proces zal bekeken worden van de aanvraag tot het verkrijgen van de aanpassing. Daarnaast wordt in het kader van het onderzoek ook gekeken naar de gevolgen van het al dan niet hebben van een aanpassing. We onderscheiden onderstaande onderzoeksvragen om het verder empirisch onderzoek op te baseren.

1. Hoe verloopt het proces van aanpassingen voor mensen met een fysieke of visuele beperking op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt?

- a. Welke elementen beslissen of individuen met een beperking op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt een aanvraag indienen?
- b. Hoe verloopt een aanvraag op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt?
- c. Welke elementen beïnvloeden of een aanvraag wordt ingewilligd op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt?

2. Wat zijn de effecten die mensen met een fysieke of visuele beperking ervaren bij het al dan niet hebben van aanpassingen in de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt?

HOOFDSTUK 3 Onderzoeksmethode en analyse

Geografisch richt dit empirisch onderzoek zich op de Vlaamse context. Het empirisch onderzoek begint dan ook met een kleine schets van de regelgeving en maatregelen die in werking zijn in Vlaanderen omtrent inclusie van mensen met een beperking en specifiek redelijke aanpassingen.

3.1. Achtergrondinformatie Vlaanderen

Zowel op federaal als op Vlaams niveau bestaat er een wettelijk kader rond redelijke aanpassingen. Beide kaders zijn gebaseerd op een Europese Richtlijn 2000/78/EG die een kader vormt voor gelijke behandeling in arbeid en beroep. Rond het thema redelijke aanpassingen zijn zowel het federaal kader als het Vlaams decreet van 10 juli 2008 gelijklopend. In beide regelgevende teksten wordt het niet verschaffen van redelijke aanpassingen aan iemand met een beperking namelijk als een discriminatiegrond beschouwd.

Een aantal acties van het gelijkekansenbeleid in Vlaanderen zouden moeten zorgen voor meer inclusie van mensen met een beperking. Het ondersteunen van werkgevers in het proces van redelijke aanpassingen, is hier een deel van. Men probeert vooral de kost voor werkgevers op de reguliere arbeidsmarkt zoveel mogelijk te drukken. De drukking van de kosten gebeurt door een subsidiëring voor de aanpassingen in de fysische omgeving. Dit noemt men een tegemoetkoming in de kosten van het aanpassen van een arbeidspost. Deze tegemoetkoming geeft een financiële steun wanneer de werkplaats moet aangepast worden. Voorbeelden hiervan zijn bredere deuren en braillezers. Deze subsidie krijgt men echter pas onder bepaalde voorwaarden. Het moet een aanpassing zijn die niet-courant voorkomt in een bedrijf en noodzakelijk is voor de uitoefening van de job. Daarnaast zal de VDAB enkel de kosten terugbetalen die het verschil zijn tussen de standaard arbeidspost in het bedrijf en de aangepaste arbeidspost (VDAB). Daarnaast kan de werknemer ook beslissen, zelf te zorgen voor arbeidspostaanpassingen die nuttig zijn met betrekking tot zijn werkactiviteiten. Dit zijn vaak aanpassingen die men aanvraagt bij het VAPH en hierdoor volledig of gedeeltelijk worden terugbetaald (VAPH). In de meeste gevallen zullen de grootste kosten van een aanpassing dus worden terugbetaald door overheidsinstellingen (Samoy, 2014).

3.2. Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek focust op individuen met een beperking en het wegwerken van bepaalde barrières op de arbeidsmarkt door het proces van redelijke aanpassingen. Aangezien het gaat om een complex sociaal proces waar percepties, attitudes en emoties een deel van zijn, is kwalitatief onderzoek aangewezen (Mortelmans, 2007; Sekaran & Bougie). Er wordt in dit kwalitatief onderzoek geluisterd naar de expertise van individuen met een beperking die tewerkgesteld zijn of waren op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt. Het idee om te luisteren naar experts, hier individuen met een beperking, wordt gesteund door het sociaal model en de buitenlandse literatuur (Bailey et al., 2015; Foster, 2007; Goering, 2015). Er wordt bijgevolg gefocust op de ervaringen aangaande redelijke aanpassingen vanuit het standpunt van het individu met een beperking. Het is hier vooral de bedoeling het

proces van redelijke aanpassingen dieper te begrijpen, specifiek op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt. Concreet wordt het onderzoek gevoerd via semigestructureerde interviews met als onderwerpen: mensen met een fysieke of visuele beperking.

3.2.1. Steekproef

Dit onderzoek is gevoerd met een steekproef van 15 mensen met een fysieke of visuele beperking. Het contacteren van deze mensen gebeurde via drie kanalen. Ten eerste via fora en sociale media van de overheid en G-sport Antwerpen. Hier werd een oproep gedaan om deel te nemen aan dit onderzoek. Ten tweede werden een aantal mensen gevonden via Brailleliga, GTB en VDAB. Verschillende van de voorgenoemde organisaties werden aangesproken op een lezing over mensen met een beperking aan de Universiteit Hasselt. Als laatste werden een aantal geïnterviewden via kennissen in de dichte leefomgeving gecontacteerd.

Om specifiek te zijn, telt de steekproef 8 individuen met een fysieke beperking. Dit gaat van mensen die rolstoelgebruikers zijn omwille van verschillende redenen tot mensen die een chronische ziekte hebben en hierdoor fysiek beperkt zijn. De overige 7 geïnterviewden zijn mensen met een visuele beperking: slechtziend of volledig blind. Om de diversiteit in de sample te garanderen, zijn alle categorieën qua geslacht, leeftijd, woonplaats of sector zoveel mogelijk vertegenwoordigd. Hieronder zien jullie een overzicht van de geïnterviewden, samen met hun beperking en functie. Deze lijst is uiteraard zoveel mogelijk geanonimiseerd om de privacy van de geïnterviewden te respecteren. De namen in onderstaande lijst zijn bijgevolg niet de namen van de respondenten. Ook de functies en de beperkingen zijn eerder vaag beschreven om opnieuw de anonimiteit te garanderen.

Voornaam	Beperking	(Huidige) Functie
1. Karen	Blind	Onthaalmedewerkster
2. Joep	Blind	Werknemer in een contactcenter
3. Marjan	Blind	Werkneemster in een contactcenter
4. Bart	Blind	Sociaal Assistent
5. Glen	Blind	Dienstverlener binnen een Financiële Instelling

6. Sanne	Slechtziend	Sociaal Assistente
7. Rik	Slechtziend	Consultant
8. Jan	Fysieke beperking	Docent/Onderzoeker
9. Ralf	Fysieke beperking	Overheidsmedewerker
10. Peter	Fysieke beperking	Administratief medewerker
11. Dieter	Fysieke beperking - Chronische ziekte	Overheidsmedewerker
12. Ivan	Fysieke beperking	Werkzoekende (eerder: technisch beroep)
13. Geert	Fysieke Beperking	Consultant
14. Katrien	Chronische ziekte	Hoger administratief medewerkster
15. Marjolijn	Chronische ziekte	Supermarktmedewerkster

3.2.2. Semigestructureerde interviews

In de interviews is getracht om dieper in te gaan op het proces van redelijke aanpassingen en de gevolgen van het wel of niet hebben van aanpassingen. Het werken met semigestructureerde interviews ligt hier het meest voor de hand zodat tijdens het interview ook de werkelijke beleving van de situatie naar bovenkomt. Er werd gewerkt met een vragenlijst met enkele belangrijkste topics. Een aantal van deze topics werden behandeld bij elk interview. Naargelang individuen tijdens het interview bepaalde topics meer aanhaalde, werd op deze topics dieper ingegaan.

Alle interviews begonnen met de vraag naar een voorstelling van zichzelf. Zo werd al snel een kader geschetst van het individu en zijn of haar beperking. Vervolgens werd gevraagd eigen werkervaringen te schetsen aangezien het onderzoek focust op belevingen op de reguliere arbeidsmarkt. Tijdens of na de voorstelling van zichzelf en zijn of haar werkervaringen, werd ingepikt op een aantal werkgerelateerde topics. Zo werd getoetst naar belemmeringen, ervaringen en tevredenheid op het werk of op vorige werkplaatsen, maar ook bij het zoeken naar werk en de eigen niet-werkgerelateerde omgeving. De focus in dit onderzoek ligt vooral bij de ervaringen op het werk. Toch was het belangrijk om ook te vragen naar percepties, gedragingen, drempels en emoties buiten de specifieke werkomgeving. Hierdoor kon vanaf het begin een globaal beeld gevormd worden over hoe iemand omgaat met zijn beperking en de eventuele drempels die hierbij horen, welke dan ook. Later in het gesprek kon dan ingegaan worden op de werkomgeving, waar redelijke aanpassingen een deel van uitmaakt.

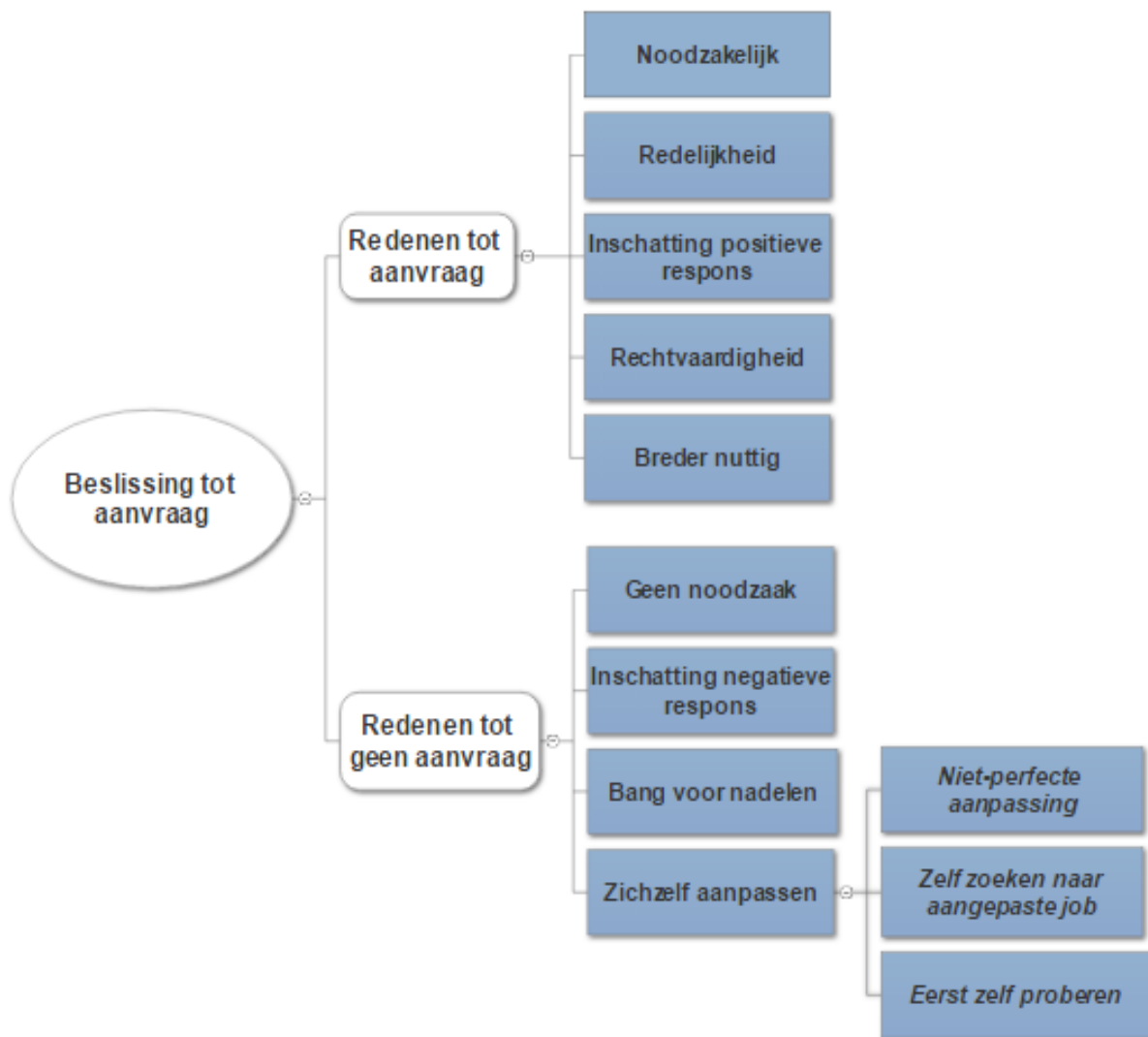
Een groot deel van het gesprek ging over het proces van aanpassingen aangezien dit de focus is van het onderzoek. In de interviews werden twee belangrijke delen van het proces van aanpassingen bevraagd: het aanvragen en het verkrijgen. Bij de aanvraag werd gevraagd of men al dan niet een aanvraag tot aanpassing had gedaan. Was het antwoord nee, werd gevraagd naar de reden waarom niet. Was het antwoord ja, werd gevraagd naar de manier waarop men de aanvraag had gedaan en of men de aanvraag uiteindelijk had verkregen. Het wel of niet verkrijgen van de aanvraag maakt het tweede deel uit van het proces van redelijke aanpassingen. Bij dit deel werd ook gevraagd, waarom men dacht dat men een aanpassing al dan niet had verkregen. Deze opbouw van vragen geven een goed beeld over het aanvraagproces dat deels in de literatuur beschreven staat. In de literatuur wordt geschreven over enerzijds de barrières tot aanvraag en anderzijds de redenen waarom een aanpassing niet wordt verkregen. Dit onderzoek probeert hier dieper op in te gaan om een globaal beeld te scheppen van het gehele aanvraagproces. Gedurende het interview kwam ook steeds de relatie tussen collega's, werkgever en het individu met een beperking aan bod. Als laatste topic in het interview worden de effecten van het al dan niet hebben van een aanpassing bevraagd. Zo kan immers de tweede onderzoeksvraag over de effecten van aanpassingen beantwoord worden.

3.2.3. Codering

Na het uittypen van de interviews, start het coderingsproces. Dit proces begon met een open codering. Onder de verschillende delen bevraagd in de interviews: beslissing tot aanvraag, type van aanvraag, inwilliging van de aanvraag en gevolgen van een (on)aangepaste werkomgeving, werden citaten ondergebracht. Om de citaten juist onder te brengen, is kennis over de verschillende bevraagde delen belangrijk. Het eerste deel is het aanvragen van de aanpassing: beslist men een aanvraag te doen ja of nee en waarom beslist men het wel of niet te doen. Het tweede deel is het type van aanvraag en aansluitend de persoon of instantie waar men de aanvraag naar richt. Als laatste analyseren we de inwilliging van de aanvragen en dus de redenen van het wel of niet verkrijgen van een aanpassing. Deze drie analyses sluiten aan bij de literatuur en omvatten de eerste onderzoeksvraag waar dit onderzoek een antwoord op wil bieden: hoe verloopt het proces van aanpassingen voor mensen met een fysieke of visuele handicap op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt? Daarnaast wordt gefocust op de gevolgen van het wel of niet hebben van een aanpassing. Dit is om de tweede onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden: Wat zijn de effecten die mensen met een

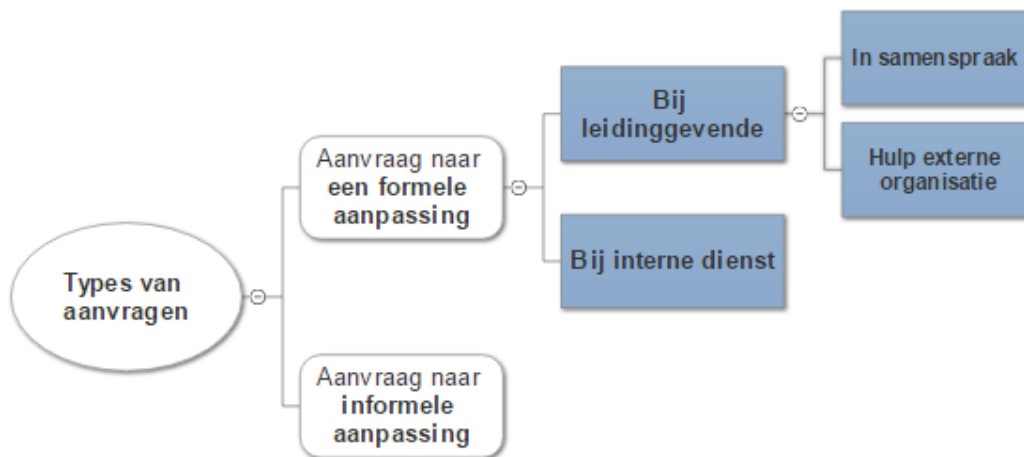
fysieke of visuele beperking ervaren bij het al dan niet hebben van aanpassingen op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt?

Bij de citaten, ondergebracht onder verschillende delen, werd een bijpassende code geschreven. Deze codes kunnen gebaseerd zijn op de literatuur of puur intuïtief afgeleid worden. Vervolgens werden de hoeveelheid codes gereduceerd aan de ene kant en geïntegreerd aan de andere kant (Mortelmans, 2007). De codes die overbleven, werden uiteindelijk opgenomen in de verschillende codebomen. In de volgende paragrafen beschrijven we de vier codebomen die het proces van aanpassingen en de gevolgen van aanpassingen in de gewone werkcontext weergeven.



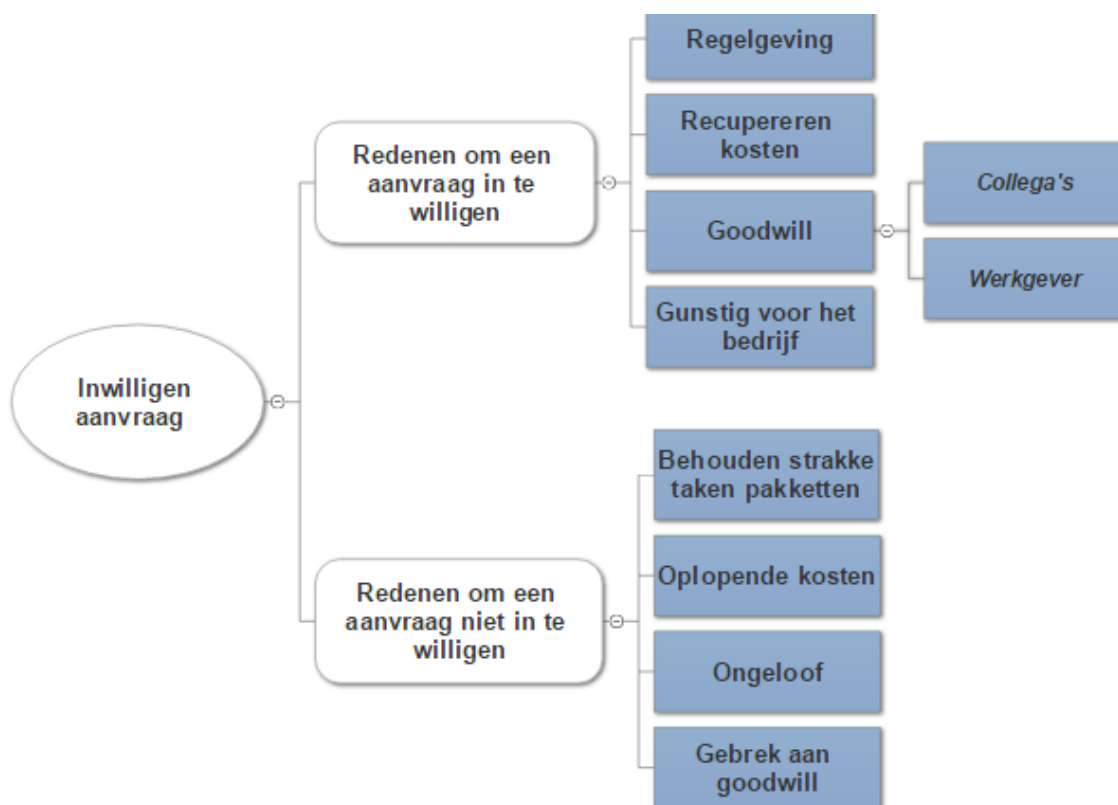
FIGUUR 1 BESLISSING TOT AANVRAAG IN DE GEWONE WERKCONTEX

In *figuur 1* identificeren we vijf redenen om een aanvraag in te dienen. Noodzaak betekent in deze context dat men een aanpassing nodig heeft om (beter) te kunnen functioneren in de werkomgeving. Redelijkheid gaat over de kosten of druk van de aanpassing die het individu percipieert ten opzichte van werkgevers en/of collega's. Bij inschatting van een positieve respons denkt het individu dat de leidinggevende de aanvraag zal inwilligen. Rechtvaardigheid betreft het recht op gelijke kansen. Breder nuttig is de perceptie dat een aanpassing ook nuttig is voor andere individuen met een beperking binnen dezelfde organisatie. De codeboom in *figuur 1* geeft daarnaast vier redenen om geen aanvraag in te dienen. Geen noodzaak betekent dat alle aanpassingen er al zijn. Bij inschatting van de negatieve respons denkt het individu dat de leidinggevende de aanvraag niet zal inwilligen. Men kan bang zijn voor nadelige gevolgen wanneer men een aanvraag doet. Deze angst is onafhankelijk van de inschatting van de respons. Als laatste zien we dat de code "zichzelf aanpassen" onderverdeeld is in een aantal subcodes. Men kan zichzelf aanpassen door genoeg te nemen met een niet-perfecte aanpassing. Men kan ook op voorhand al zoeken naar een aangepaste job of eerst zelf proberen een activiteit uit te voeren zonder aanpassingen.



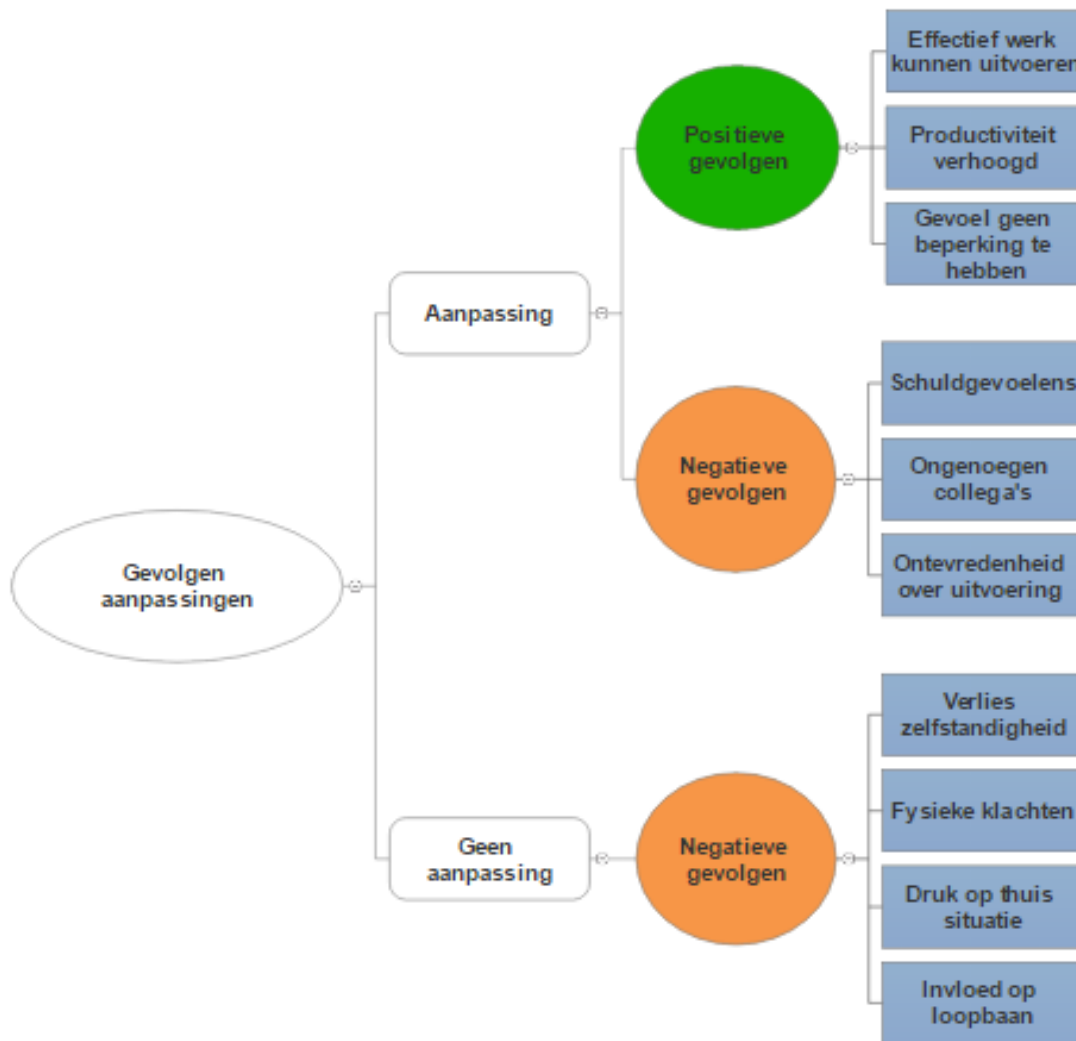
FIGUUR 2 TYPES VAN AANVRAGEN IN DE GEWONE WERKCONTEX

De tweede codeboom, *figuur 2*, betreft de types van aanvragen. We onderscheiden de aanvraag tot een formele aanpassing en een aanvraag tot een informele aanpassing. Een formele aanpassing is een aanpassing opgelegd door een bevoegde leidinggevende of een bevoegde interne instantie, waar ook de aanvraag tot gericht wordt. Een aanvraag tot een formele aanpassing is daarom geen aanvraag die verloopt volgens een gestandaardiseerde procedure binnen een bedrijf. Een formele aanpassing hoeft bijgevolg geen permanente aanpassing te zijn. Met formeel wordt hier enkel bedoeld dat het een aanvraag is tot een bevoegde instantie. Een aanvraag tot een informele aanpassing is een aanvraag die gericht is naar collega's, in de vorm van hulpvragen. Collega's zijn doorgaans niet bevoegd om te oordelen over redelijke aanpassingen, daarom de term: informeel.



FIGUUR 3 INWILLIGEN AANVRAAG IN DE GEWONE WERKCONTEX

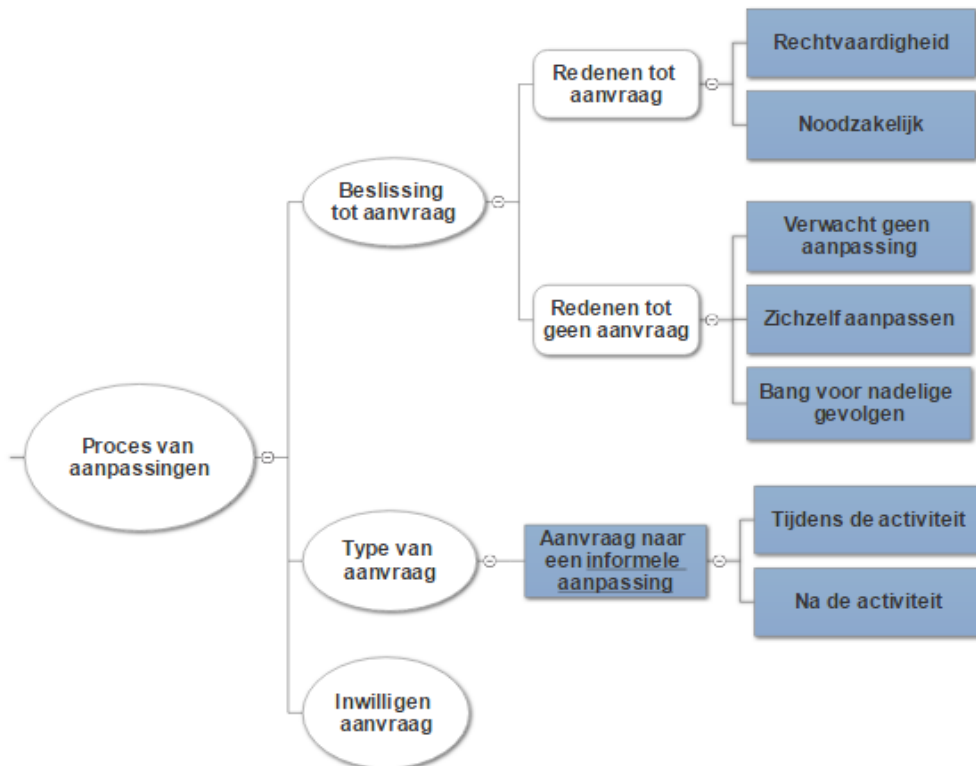
In de derde codeboom, *figuur 3*, identificeren we vier drijfveren om een aanvraag in te willigen. Dit zijn drijfveren die door het individu met een beperking worden gepercipieerd als een drijfveer van de leidinggevende, aangezien we de leidinggevendenden zelf niet hebben geïnterviewd. Hier is regelgeving vooral regelgeving omtrent toegankelijkheid van openbare gebouwen. Met het recupereren van kosten wordt bedoeld dat men de aanpassing niet helemaal moet betalen, maar financieel gesteund wordt door bijvoorbeeld subsidies van de overheid. De goodwill gaat over de openheid, empathie en welwillendheid van degene die verantwoordelijk is voor inwilliging. Gunstig voor het bedrijf betekent een positief effect voor het bedrijf. Dit verschilt van het recupereren van kosten omdat het niet enkel weinig kost, maar ook nog eens een positief effect heeft. In *figuur 3* worden ook vier drijfveren geïdentificeerd om een aanvraag niet in te willigen. Het behouden van strakke takenpakketten is de onmogelijkheid om een job aan te passen. Er is dus geen plaats voor individuele flexibiliteit. Oplopende kosten zijn de extra kosten die niet direct een link hebben met de monetaire kosten van de individuele aanpassing. Ongeloof heeft te maken met het niet geloven dat iemand lijdt aan een aandoening of hier bepaalde aanpassingen voor nodig heeft. Als laatste is een gebrek aan goodwill gelijk aan het gebrek aan openheid, empathie en welwillendheid.



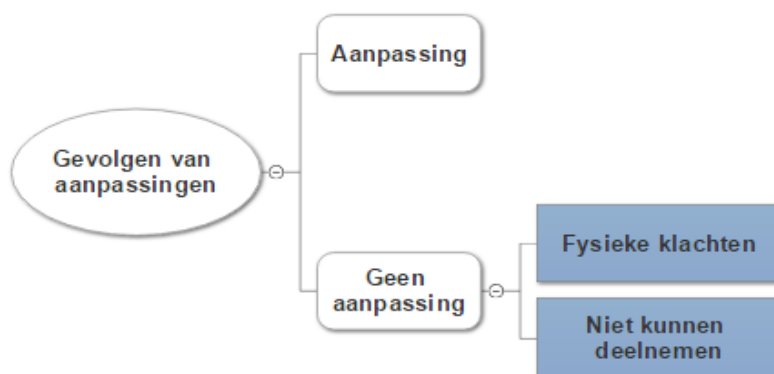
FIGUUR 4 GEVOLGEN AANPASSINGEN IN DE GEWONE WERKCONTEX

De vierde codeboom, *figuur 4*, betreft de gevolgen van aanpassingen. We onderscheiden drie positieve gevolgen van een aanpassing. Productiviteit verhogen is anders dan effectief werk kunnen uitvoeren. Het kan zijn dat je je werk al kon uitvoeren, maar toch productiever bent door een aanpassing. Door aanpassingen kan je ook het gevoel hebben dat je niet beperkt bent. We onderscheiden ook drie negatieve gevolgen van aanpassingen. Schuldgevoelens zijn hier, schuldgevoelens ten opzichte van collega's of externen (klanten). Bij ongenoegen van collega's gaat het merendeels over jaloerse of negatieve reacties. Ontevredenheid over de uitvoering komt voor wanneer de aanpassing niet is wat men had verwacht en niet helemaal voldeed aan de noden van het individu. We onderscheiden vier negatieve gevolgen voor het niet hebben van een aanpassing. Men verliest zelfstandigheid, wat betekent dat men afhankelijker is van anderen en hierdoor meer geconfronteerd wordt met de eigen beperking. Fysieke klachten of pijn kunnen ook een negatief gevolg zijn. Druk op de thuissituatie kan voorkomen wanneer men genooddaakt is veel energie te stoppen in het werk en hierdoor vermoeid en prikkelbaar wordt. Invloed op de loopbaan kan voorkomen in een aantal vormen zoals ontslag nemen/krijgen of bepaalde jobfuncties afslaan.

Er bleek een verschil tussen de gewone werkcontext en de buitengewone werkcontext. De gewone werkcontext definiëren we als de dagdagelijkse taken en activiteiten die een werknemer onderneemt. De buitengewone werkcontext daarentegen betreft activiteiten, vergaderingen, opleidingen die niet behoren tot de dagdagelijkse taken en vaak niet plaatsvinden op de eigenlijke werkplaats. We merken dat het proces van aanpassingen anders lag in de buitengewone context. Deze twee werden dan ook afzonderlijk geanalyseerd. Het proces van aanpassingen en de gevolgen van aanpassingen in de buitengewone werkcontext worden hieronder beschreven in *figuur 5* en *figuur 6*. De verschillende codes zouden duidelijk moeten zijn met de verschillende definities reeds geschreven bij de codeboeken van de gewone werkcontext.



FIGUUR 5 PROCES VAN AANPASSINGEN IN DE BUITENGEWONE WERKCONTEX



FIGUUR 6 GEVOLGEN VAN AANPASSINGEN IN DE BUITENGEWONE WERKCONTEX

HOOFDSTUK 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten verder uitgewerkt die gebaseerd zijn op de analyse en de eerder vermelde codebomen. De gevonden resultaten worden hier verder gestaafd met citaten uit de interviews. We delen dit hoofdstuk op in drie delen: het proces van redelijke aanpassingen in de gewone werkcontext, de gevolgen van redelijke aanpassingen in de gewone werkcontext en het proces van redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext.

4.1. Proces van redelijke aanpassingen

Het proces van redelijke aanpassingen kan opgesplitst worden in drie delen: beslissing tot aanvraag, type van aanvraag en de inwilliging van de aanvraag. Deze delen werden ondergebracht in de volgende drie deelvragen: Welke elementen beslissen of individuen met een beperking op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt een aanvraag indienen? Hoe verloopt een aanvraag op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt? Welke elementen beïnvloeden of een aanvraag wordt ingewilligd op de Vlaamse reguliere arbeidsmarkt?

4.1.1. Beslissing tot aanvraag

Het aanvraagproces begint bij de beslissing tot aanvraag. Sommige individuen zullen beslissen een aanvraag te doen en anderen niet. Waarom men al dan niet beslist om een aanvraag te doen, wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

4.1.1.1. Redenen om een aanvraag tot aanpassingen te doen

Uit de analyse identificeren we vijf belangrijke drijfveren waarom iemand met een beperking de stap neemt om een aanvraag te doen tot aanpassing in de reguliere werkomgeving. Ten eerste doen mensen een aanvraag uit noodzaak omdat ze anders de job waarvoor ze zijn aangeworven niet of niet productief genoeg kunnen uitoefenen. Ze hebben de aanpassing dus werkelijk nodig om te kunnen functioneren in de werkomgeving. Dit kan te maken hebben met vermoeidheid en pijn. Een voorbeeld hiervan is Ivan, een jonge werknemer met een bindweefselziekte die een technisch beroep voor zijn rekening nam. Door zijn beperking had hij nood aan een flexibele werkvorm, zoals meer pauzes en afwisselende taken. Wanneer hij deze aanpassingen niet zou aanvragen wist hij dat hij de job niet lang zou kunnen volhouden en snel weer thuis zou zitten.

Ik geef ook aan dat wanneer ik een uur iets gedaan heb, ik daar toch vijf minuten van wil weggijken, dat ik niet twee uur aan een stuk met hetzelfde kan bezig zijn, maar ik ben wel productiever als ik die vijf minuten even kan rusten, iets kan drinken, mij even concentreren op de zaken van mijn lichaam en dan werkt dat heel goed. [...] Ik heb daar 4 weken stage gedaan om te kijken van: "lukt dit? Kan ik bepaalde dingen volhouden om een werktraject te kunnen opstellen." Ik heb elk uur rust nodig. Die job betrof elektronische toestellen herstellen. Dus heel veel werk aan een bureau, maar wel kleine vijsjes, heel gebogen zitten, zelfde houding dus ik wist, één reparatie is rusten en twee reparaties in één uur dan moeten

ze mij wel iets anders geven van verkoop of administratie. Maar dat is de maximum, je zit gebogen, je kan niet zo recht zittend gaan repareren. [...] Ik had ja, ik had een zalige job. Als ik zei tegen die persoon van: "het gaat echt niet, dan ging het niet." Als ik 's morgens binnenkwam. Mijn handicap leent er zich ook niet toe. Ik kan opstaan en een verschrikkelijk slechte dag hebben. Jij ziet mij vandaag op een hele goede dag. Dus die zag 's morgens al aan mijn gezicht van: "oké, jij gaat vandaag alleen maar een beetje administratie doen, wat facturen inboeken."

Dit kan ook te maken hebben met de nood aan aangepaste materialen. Voor blinden en slechtzienden is het bijvoorbeeld heel belangrijk dat ze bepaalde aangepaste materialen hebben zoals braillesoftware, leesregels, toegankelijke software of grotere schermen. Rik die slechtziend is en binnen de consultancy werkt, gaf aan dat hij veel moest werken met een computer. Hij stelde vast dat zijn aanvraag noodzakelijk was, want zonder zijn groter scherm zou hij niet kunnen werken in zijn huidige job als consultant.

Het maakte eigenlijk dat ik mijn werk kon doen want zonder – zeker in het begin – eigenlijk nog altijd, maar nu is dat gewoon normaal. Ik heb hetzelfde – nu heb ik hetzelfde scherm als mijn collega's – want iedereen heeft zo'n groot scherm voor zijn neus staan. Vroeger was dat niet evident, maar ik had dat echt wel nodig om mijn werk te kunnen doen. Tijdens mijn studies had ik dat zelfs ook al. Dus ja, zonder dat scherm zou het in het begin – zou het zeker niet gelukt zijn om daarin verder te doen – of ja om mijn job van te maken. Dat was echt wel nodig.

Ten tweede blijkt dat de gepercipieerde redelijkheid van de aanpassing door het individu enorm belangrijk is. Dit gaat vaak over de perceptie van kosten die de werkgever moet maken of de moeite die de werkgever moet doen om de aanvraag in te willigen. Als de kosten en de moeite die de werkgever moet doen volgens de werknemer eerder laag zijn, zullen ze eerder beslissen een aanvraag te doen. Dit is ook een argument van Ivan. Hij is een jonge man met een bindweefselziekte en rolstoelgebruiker. Hij geeft aan dat hij als werkzoekende een aantal aanpassingen zou aanvragen bij zijn toekomstige werkgever. Het feit dat de nodige aanpassingen kleine kosten met zich meebrengen, vergemakkelijkt het aanvraagproces voor hem.

Bijvoorbeeld iets aan het klavier om mijn polsen op te leggen zodat ze niet zo gaan liggen. Ik heb graag een computermuis die, niet zo een heel kleintje, maar eentje die vol in mijn hand ligt zodat dat er mooi kan op liggen. En een matje met zo'n pad. Een bureau zelfs ... ja juist een groter computerscherm of een dat op mijn ooghoogte kan gezet worden. Voor de rest heb ik niet veel aanpassingen nodig. Zijn er trapjes of is er ergens een drempel... Ja een rolplank maar dat zijn eigenlijk allemaal... - Allemaal vrij kleine kosten.

Ten derde zien we dat het inschatten van een positieve respons een belangrijke drijfveer is om een aanvraag te doen. Naast redelijkheid, wegen individuen met een beperking soms ook af of ze een positieve respons zullen krijgen van de werkgever. Wanneer ze op voorhand al denken dat de werkgever de aanvraag zal inwilligen, is de stap minder groot om een aanvraag te doen. Zo gaf Karen aan dat ze niet snel iets zou aanvragen tenzij ze zeker weet dat haar werkgever: "ja", zal zeggen.

Ja soms [doe ik wel een aanvraag], maar dan gaat dat over dingen waar ik in mijn binnenste al weet van "ik denk dat zij of wij daar een oplossing voor gaan vinden."

Een vierde drijfveer is het gevoel van rechtvaardigheid en het krijgen van gelijke kansen. Een voorbeeld hiervan is Jan, een mannelijke rolstoelgebruiker die naar een breder toilet moest gaan bij de dames. Deze persoon kon naar het toilet, maar het schept geen gelijke kansen. Hij kon leven met een apart rolstoeltoilet, maar bij de dames naar het toilet gaan, ging voor hem te ver.

Dus ze hebben eerst die ingang aangepast en dan ben ik beginnen aankaarten van dat het toch niet logisch was dat ik bij de dames naar het toilet moet gaan. - Ja nee, dat is gewoon, ik daag u uit om ook eens bij het andere geslacht naar het toilet te gaan en u gevoel daarbij bewust te ervaren en dan hebben ze dat ook aangepast. Ze hebben er ook bijgebouwd want ik had ook gezegd van in principe als je zegt van: we willen iets volledig aanpassen dan zou elk toilet toegankelijk moeten zijn.

Een vijfde drijfveer om een aanvraag te doen, is het feit dat een aanpassing breder nuttig kan zijn. Als er meerdere individuen met een beperking de aangevraagde aanpassing kunnen gebruiken dan is deze breder nuttig. Individuele met een beperking hebben hier het gevoel dat er meer voordeel uit de aanpassing wordt gehaald, dan enkel het eigen voordeel. Ze gaan bijgevolg sneller een aanvraag doen. Dit wordt vooral geopperd door geïnterviewden met een fysieke beperking die in een openbare instelling tewerkgesteld zijn. In de openbare instellingen waar zij werken, zullen uiteraard ook andere mensen met een beperking komen. De mannelijke rolstoelgebruiker, Jan, die een breder mannen-toilet aanvroeg uit rechtvaardigheid, vond het makkelijker aan te vragen omdat hij niet de enige rolstoelgebruiker is die op zijn werkplaats komt. Hieruit blijkt dat iemand ook meerdere drijfveren kan hebben.

Ja, maar ik deed dat niet persoonlijk hé. Dat was geen persoonlijke vraag van kijk je moet dat voor mij dat toilet aanpassen. Wij zitten in een faculteit waar je dienstverlening hebt en dus dat is ook geen privékantoor ofzo. Wij zijn een gebouw dat gebruikt wordt door, in theorie door alle studenten van stad X gebruikt worden plus nog eens iedereen die in stad X woont en dan nog eens alle docenten en weet ik wat nog allemaal. Dus dat is een openbaar gebouw en daar komen ook mensen met een beperking.

4.1.1.2. Redenen om geen aanvraag tot aanpassingen te doen

Er bestaan vier belangrijke drijfveren waarom mensen met een beperking geen aanpassing aanvragen op de reguliere arbeidsmarkt. Ten eerste kan het zijn dat alle nodige aanpassingen er al zijn m.a.w. is er geen noodzaak tot aanpassingen. Zo kan het zijn dat de werkgever zelf het initiatief neemt om de aanpassingen te doen of erover te communiceren. Ralf, rolstoelgebruiker en medewerker in een openbare instelling, vertelde dat zijn werkplaats op voorhand al was aangepast.

Het voordeel, het is een openbaar gebouw dus het zou ook min of meer aangepast moeten zijn voor al haar inwoners op alle gebieden natuurlijk. Dat geluk heb ik wel gehad dat kwestie van aanpassingen eigenlijk niet veel nodig was. [...] Er is een lift aanwezig, er zijn bijna geen drempels en als er drempels zijn heeft men daar nu ook wel iets op voorzien. Eigenlijk kan

ik op alle plaatsen in het gebouw terecht. [...] Dat is het voordeel van de overheid dat het gebouw toegankelijk moet zijn hé. Dat was allemaal aanwezig.

Een ander voorbeeld betreft Karen, blind en telefoniste in een home voor mensen met een beperking. Zij wist niet eens waar de materiële aanpassingen vandaan kwamen. Haar werkgever nam zelf het initiatief om haar werkplaats te verbeteren.

Aankaarten, ik kan niet zeggen dat ik het ooit heb moeten aankaarten. Wat dit klaviertje betreft. Dat komt van Siemens, hier in stad X in het ziekenhuis werkt ook een blind persoon en daar hadden ze dat geïnstalleerd en ik weet eigenlijk niet hoe ze er hiertoe gekomen zijn omdat hier dan ook te installeren plus die telefoonboek die we daarvoor hadden dat was ook met een leesregel dus ja dat hebben ze ook geplaatst zal ik zeggen. [...] Ik was toch heel blij dat ze daar hier ook voor gegaan zijn.

In het verhaal van Glen, blind en werknemer van een financiële instelling, zorgde de werkgever ook op voorhand voor aangepaste taken en materialen zodat er geen reden was om niet van werkplaats te kunnen veranderen.

Mijn rechtstreekse chef die kwam bij mij en die zei, zeg zegt hij: "Zou jij het niet zien zitten om in het facilitair bedrijf te komen." "Ja, kijk, we gaan eens een keer kijken wat ik allemaal moet doen en met welk materiaal en als ik het kan dan ga ik het doen en als ik het niet kan dan ga ik het zeggen." Ja, maar natuurlijk wat ik niet wist dat is dat zei al contact hadden opgenomen met de firma Sensotec, dat is een bedrijf die spraak en braille regelt. En die hadden dus software gevraagd en om een bepaald programma aan te passen zodanig dat ik er mee KON werken dus ja: ik moest niet nee zeggen hé, want ik kon het. [...] Dus ik ging naar het facilitair bedrijf, maar ik had daar nog een probleem. Ik ken geen boekhouding want ik had dat dus nooit geleerd, want ik had X geleerd. Maar mijn chef, ik had dat hem eens gezegd dat ik geen boekhouding kende, maar die had met de deeltaken zodanig gewijzigd dat ik een fulltime job had.

Een tweede reden om geen aanvraag te doen is de inschatting van een negatieve respons. Niet in alle bedrijven wordt er automatisch rekening gehouden met iemand met een beperking en is een aanvraag wel degelijk nodig om een aanpassing te verkrijgen. Toch wordt deze aanvraag dan nog niet altijd gedaan. Wanneer de werknemer met een beperking op voorhand al denkt dat de werkgever de aanpassing niet zal uitvoeren of hiervoor niet zal openstaan, zal die minder snel de aanvraag doen. Het verhaal van Marjolijn, supermarktmedewerkster die lijdt aan een chronische ziekte, sluit hierbij aan.

Goh, ik heb dat eigenlijk altijd wel gevoeld dat ze daar absoluut niet voor open stonden. [...] Je kwam 's morgens toe. Je kreeg te horen van kijk: dat wordt van u verwacht. Maar dat werd dan ook wel echt van u verwacht. Van bijvoorbeeld, ik zeg zo maar iets, bijvoorbeeld een aantal karren, dat moest echt wel binnen die tijd aangevuld zijn. Je had dan een half uurke pauze en dat was het. Dus eigenlijk heb ik het nooit gevraagd: "hé kan ik?" Maar, ik voelde... [...] Het was eigenlijk ook al zo dat wanneer je eens vroeg om naar het toilet te gaan, dan deden ze er eigenlijk al moeilijk over. "Amai, moet jij nu weeral?" Als je naar het toilet moet, dan moet je naar het toilet hé.

Ten derde is er een kans dat er nadelen verbonden zijn aan een aanvraag. Onafhankelijk van het feit of men een aanpassing al dan niet zal krijgen, is men bang voor negatieve gevolgen. Zo kan men bang zijn voor ontslag of een andere behandeling die kansen in de loopbaan verminderen. Katrien bijvoorbeeld, een hoger opgeleide jonge vrouw die lijdt aan een chronische ziekte. Zij was bang dat de aanvraag voor een langere vakantie, die ze gebruikt om te recupereren, ervoor kon zorgen dat ze werd ingeschaald in een lagere functie.

Die X procent werk ik nog niet lang, nu een jaar. Met een stop van X-aantal weken. Ik weet niet of ik dit volhoud [...] Ik zit ook in een moeilijke positie omdat de functies worden losgekoppeld van het diplomaniveau. Dat maakt dus dat er een nieuwe functieclassificatie komt waardoor alle functiebeschrijvingen (als je binnenkomt krijg je een functiebeschrijvingen) worden geactualiseerd. Veel mensen hebben nog een oude functiebeschrijving, zoals ik, bij mijn eerste hogere functie. Die ik al lang niet meer doe. Ik ben nu enorm afhankelijk van die nieuwe leidinggevende om een functiebeschrijving te krijgen die correct wordt ingeschaald. Ik zie de bui al hangen hé. Dus ik voel me nu niet in een positie om veel te gaan afdwingen. Ik neem X-aantal weken verlof hé, salut hé. Ja, ik moet heel creatief zijn en heel goed nadenken over hoe ik iets ga aanvragen hoe ga ik dat communiceren enzovoort.

Katrien voelde niet alleen een schrik om een lagere functieclassificatie te verkrijgen. Ze was ook bang voor negatieve reacties en stereotypen.

Voor mijzelf is dat een enorme drempel om te gaan uitleggen in een organisatie waarvan je weet dat je al gaat worden afgeschoten of voor profiteur zou worden uitgemaakt. Alles staat of valt met een open communicatie, dat teams mensen aanvaarden die er schijnbaar oké uit zien, maar dat niet zijn.

Ook Geert ervaart een fysieke beperking en houdt rekening met de negatieve gevolgen van een aanvraag en impliciet het blootgeven van zijn beperking. Geert zit in een IT-job en probeert zijn beperking zoveel mogelijk te verbergen en niet meer aan te vragen dan hoogstnoodzakelijk. Hij is namelijk bang ontslagen te worden wanneer hij teveel vraagt en zijn werkgever bijgevolg denkt dat hij niet meer voor genoeg rendement zal kunnen zorgen.

Mijn punt is ook dat ik niet voor aanpassingen kan vragen want ja, je moet wel bij die klant, je moet wel billable zijn. Het enige wat ik nu een beetje probeer te regelen is dat ze mij niet meer centrum Brussel sturen. Dat ik zeg van: "Ik heb wel graag een parkeerplek voor de deur en dat ik er met mijn auto geraak." En centrum Brussel dat is niet evident, maar dwing ik dat keihard af? Ja, nee want als er twee klanten zijn waar ik het verknaal en de derde ligt in centrum Brussel, die derden kan ik niet meer weigeren hé. [...] Maar het is ook: ge zult niet moeten vragen, ik wil alleen nog projecten doen waar dat ik met het openbaar vervoer er in een half uur geraak, want dan zou je wel weer op een lijst gekomen zijn van een of andere manager die zou zeggen van: "Zeg, met die gehandicapten toch wel veel gezeik." Want dan mag je er zeker van zijn dat je de eerste beste herstructurering daar wel tussen zou gezeten hebben hé. Dus je moet u altijd heel er bewust zijn van uw imago en dit en dat hé.

Ten vierde zijn er manieren waarop mensen zelf proberen om te gaan met hun handicap in de werkomgeving, zonder hier specifieke aanpassingen voor aan te vragen. Zo nemen sommige individuen met een beperking genoegen met een niet-perfecte aanpassing. Ivan met een bindweefselziekte die een technisch beroep uitvoerde, zei bij zijn sollicitatie al direct dat een perfecte aanpassing niet nodig was, als hij maar op de ene of de andere manier zijn werk kon uitvoeren.

Ikzelf probeer ook nog wel vaak te zeggen van: die trappen maakt mij niet uit. Als er mij gewoon iemand 's morgens helpt met mijn twee wielen naar boven te brengen dan breng ik het zitgedeelte van mijn rolstoel zelf want dat weegt twee keer niks en dat kan ik nog, dat kan ik nog zelf. [...] Alles is wel mogelijk... Als men op een bedrijf gewoon een doorgang geeft van de breedte van mijn rolstoel, dan kan ik door. Is het toilet niet toegankelijk en dat is op tien meter dan wandel ik naar het toilet, in mijn geval wordt dat dan waggelen, maar op die moment doet dat rechtstaan ook wel deugd dus...

Daarnaast passen mensen zichzelf aan door op voorhand al te solliciteren voor een type job die het meest haalbaar is voor hen en het minste aanpassingen vergt. Zo zei Geert, consultant met een fysieke beperking, dat hij nooit zou solliciteren voor een job waar hij veel aanpassingen voor nodig had.

Je gaat nooit ergens solliciteren waarvan je denkt van: "Het lukt eigenlijk niet, maar ze passen het wel allemaal aan."

Joep gaf aan dat hij voor een contactcenter had gekozen omdat dit een ideale job was voor hem. Deze job was namelijk makkelijk aan te passen aan zijn visuele beperking.

Het is ook een evidente sector als je een visuele beperking hebt om in een contactcenter te gaan werken. Dat is zoals je vroeger pianostemmer zou worden bij wijze van spreken. Is het nu een evidentie dat je nu een contactcenter gaat werken. Het is een makkelijke job – alé makkelijk – makkelijk aan te passen op zich. Telefoneren kan je toch, je hebt er niets visueel bij. Mensen begrijpen u, die non-verbale communicatie zit er absoluut niet in dus... [...] Ik begrijp wel waarom ik en veel mensen die ik ken daar ook in terecht komen.

Verder willen individuen met een beperking graag zelf proberen om te werken zonder aanpassingen omdat ze zich willen bewijzen tegenover de werkgever en collega's, maar ook omdat ze hun best willen doen om onafhankelijk te werken. Marjan bijvoorbeeld heeft uiteindelijk uit noodzaak wel hulp gevraagd om een verslag uit te typen, maar toch probeerde ze het eerst zelf op te lossen.

Soms zit ik bij bepaalde dingen lang op een oplossing te zoeken terwijl als ik het zou vragen dat het misschien tien keer sneller gaat. Je wilt alles het liefst zelf doen en ik moet ook zeggen, om gelukkig te zijn in uw job is het ook wel leuk dat je het allemaal zelf kunt. Alé, voor mij dan toch. Want als je te veel moet vragen dan voel je je ook afhankelijk en niet echt nuttig. En hoe meer dat je zelf kunt, hoe beter natuurlijk hé.

4.1.2. Type van aanvraag

Na de beslissing tot aanvraag, komt de aanvraag zelf. We onderscheiden hier twee types: een aanvraag naar een formele aanpassing en een aanvraag naar een informele aanpassing. Met formeel bedoelen we een aanpassing die werkelijk door de leidinggevende of bevoegde interne instantie kan worden opgelegd. Een informele aanpassing is een aanpassing die niet wordt opgelegd door de leidinggevende of andere interne instantie, maar bewerkstelligd wordt door bijvoorbeeld hulp van collega's.

4.1.2.1. Aanvraag tot een formele aanpassing

De vraag naar een formele aanpassing, eentje die door de werkgever wordt opgelegd, gebeurt echter op verschillende manieren. Ten eerste kan het zijn dat men individueel naar de leidinggevende gaat om dergelijke aanvraag te doen. In de meeste gevallen zal er vanaf dat moment samen op zoek gegaan worden naar de meest gepaste aanpassing. Raf bijvoorbeeld, consultant en slechtiende, heeft moeite met verre verplaatsingen naar klanten. Hij heeft dit individueel laten merken aan zijn leidinggevende. Daarna hebben ze samen bekeken, hoe men de productiviteit van Raf konden verhogen mits juiste aanpassingen.

Ja ja, zeker bij die laatste heb ik echt gezegd van: "ik kan niet meer doen, ik kan niet meer compenseren zoals ik vroeger deed." Ja wij zijn nu toch ook weleens aan het kijken om in mijn functie toch wat zaken wat meer te sturen dat ik op een andere manier productief kan zijn. [...] Hij is kritisch want hij is wel degene die heeft gezegd van: "kijk, we moeten misschien toch eens kijken of we uw productiviteit niet kunnen verhogen door uw job misschien wat anders in te vullen dat we dat wat kunnen verhogen." Maar het is altijd wel in samenspraak en zo. Hij gaat mij niks tegen mijn zin laten doen.

Ten tweede kan men gebruik maken van hulp van derden om naar de leidinggevende te stappen. In dit opzicht vraagt men meestal hulp aan onafhankelijke organisaties. Marjan is blind, maar heeft al verschillende jobs op haar cv mogen schrijven. Toen ze als campagnemedewerker werkte in een bedrijf heeft ze bij haar aanvraag hulp gevraagd van Sensotec. Dit is een commerciële firma die zich bezighoudt met hulpmiddelen voor slechtienden en blinden. De medewerkers van Sensotec hebben haar geholpen om de onwetendheid bij haar werkgever weg te werken en dus de aanvraag te doen.

Eigenlijk hoe dat gaat, die firma Sensotec komt de brailleapparatuur installeren en wat die ook doen al eens met de werkgever de taken overlopen die dat ik daar moet doen met de programma's. En dan wordt al afgetoetst, is dat toegankelijk of niet. Ook met hun omdat zij dat kennen en omdat zij ook zien wat dat iemand anders op dat scherm zien en zij zien het braille terwijl mijn werkgever weet wat er op dat scherm staat, maar die weet niet hoe dat ik het zal moeten doen. En ik zie wel wat dat ik in braille zie, maar dat is niet altijd alles wat er op dat scherm staat, dus eigenlijk die van Sensotec zijn onmisbaar omdat die eigenlijk de twee kunnen zien. Ja, zij kunnen ook perfect uitleggen wat ik zie op de computer en wat niet en ook op een manier dat de werkgever ook merkt dat dat niet aan u ligt dat bepaalde dingen niet lukken. [...] En zij kunnen dat ook wel op een heel begrijpelijke manier uitleggen en die

zien dat of dat dat gaat werken of niet en welke aanpassingen moeten er gebeuren en dan zeggen zij: die aanpassing zal totaal niet werken.

Ten derde kan het zijn dat een aanvraag tot een formele aanpassing niet gebeurt bij de werkgever, maar bij een speciale instantie die de aanpassing uiteindelijk oplegt aan de werkgever. Katrien, hoger administratief medewerkster, richtte zich tot een hogere instantie binnen het bedrijf om een aanpassing aan te vragen.

Ik heb mij toen gericht tot interne instantie X. [...] Die zeiden van we gaan een procedure opstarten om u terug aan het werk te krijgen. Er was toen al sprake van mogelijkheden tot telewerk, thuiswerk, een deel en ook een heel aantal ondersteunende maatregelen naar job inhoud. Dus geen strakke deadlines, functies die geen te kritische posten inhouden. [...] En dan ben ik daar mee gaan praten. Dan bleek dat mijn afdelingshoofd, nog steeds mijn afdelingshoofd, daar eigenlijk geen medewerking aan wou verlenen. Interne instantie X is regelmatig komen praten met het afdelingshoofd. Ik heb samen met interne instantie X, mijn afdelingshoofd en ikzelf, met mijn afdelingshoofd gepraat. Instantie X had aangeraden om te vertellen wat er met mij mis was. Mijn afdelingshoofd heeft daarop gereageerd van dat zijn mijn zaken niet, ik moet dat helemaal niet weten. Maar daarom kon hij ook niet begrijpen, wou hij ook niet begrijpen, wat ik nodig had ter ondersteuning.

4.1.2.2. Aanvraag tot een informele aanpassing

Onder een aanvraag tot een informele aanpassing verstaan we een aanvraag voor een aanpassing die niet wordt opgelegd door de werkgever of door een hogere instantie in een bedrijf. Een vaak voorkomende tendens is dat een individu met een beperking vaak hulp vraagt aan collega's zonder dat dit opgelegd is door een werkgever. Karen en Peter, respectievelijk visueel en fysiek beperkt, werkten samen als collega's. Wanneer Karen een probleem ondervond in de samenwerking vroeg ze informeel aan Peter of hij hier in de toekomst op wilde letten.

Ik ben erop beginnen letten. Je legt de dingen altijd op dezelfde plaats zodanig dat Karen weet van: dat ligt daar en dat ligt daar. Wij verkopen misschien zoals je gezien hebt, ook eetbonnen en je hebt er drie verschillenden. [...] Die zitten in een geldkoffertje met drie onderverdelingen en links leggen wij dan de duurste, in het midden de snacks en rechts leggen we dan de bonnekes voor de soep en drank en zo werkt dat dus en dan weet Karen al, ook als ze geen verschil voelt van, daar ligt dat en daar ligt dat en daar ligt dat. Als je toevallig eens iets anders legt dan gaf ze daar een opmerking over en dan probeer ik daar volgende keer op te letten en zo is dat gegroeid.

4.1.3. Inwilliging van de aanvraag

Na de werkelijke aanvraag beslist de verantwoordelijke leidinggevende of interne instantie of men al dan niet de aanvraag zal inwilligen. Er wordt in de analyse gekeken naar redenen waarom men een aanvraag al dan niet zal inwilligen. Dit zijn uiteraard drijfveren die door het individu met een beperking worden gepercipieerd als een drijfveer van de werkgever, aangezien we de werkgevers zelf niet hebben geïnterviewd.

4.1.3.1. Aanvraag wordt ingewilligd

Uit onze analyse identificeren we vier drijfveren waarom een aanvraag wordt ingewilligd. Een eerste drijfveer is de regelgeving rond toegankelijkheid voor openbare instellingen. Deze drijfveer was zoals eerder gezegd ook een drijfveer voor de werkgever om vanzelf al aanpassingen te doen zonder aanvraag. Dit was ook een argument van Ralf, rolstoelgebruiker en overheidsmedewerker.

Vanuit de regelgeving denk ik... Omdat het een openbaar gebouw is denk ik en ten tweede omdat je in principe een voorbeeldfunctie hebt en moet zorgen voor het welzijn van het personeel op het werk zodat ze die aanpassingen zullen moeten uitvoeren. Ik denk dat buiten het houten oprijplaatje wat de technische dienst heeft gemaakt, nooit geen kosten geweest zijn. Ik denk dat die kosten ook grotendeels zouden moeten gerecupereerd worden wanneer dat nodig zou zijn via een bepaalde instantie.

Uit het laatste zinnetje van het citaat van Ralf komt ook de tweede drijfveer naar boven. Werknemers met een beperking denken dat het kunnen recupereren van kosten een drijfveer is om de aanvraag in te willigen. Dit kan bijvoorbeeld door het krijgen van een financiële ondersteuning of subsidie. Subsidie als drijfveer, kwam ook terug in het verhaal van Peter, rolstoelgebruiker en onthaalmedewerker, die ook spreekt voor zijn blinde collega Karen.

Je hebt de brailregel gezien omdat je Karen kent. Voor Karen hebben die aanpassingen veel gekost. Maar ik ben ook realistisch, ze krijgen van de overheid ook subsidies om die werkpost aan te passen. [...] Ik ben daar ook realistisch in, ze krijgen ook geld voor ons. [...] mochten ze die subsidies niet hebben dan denk ik dat ze ons galant naar de uitgang verwijzen bij wijze van spreken.

De derde drijfveer heeft te maken met de goodwill van werkgevers, maar ook van collega's. Wanneer ze open staan voor mensen met een beperking en empathie tonen zal er sneller een aanvraag worden ingewilligd. Uit het verhaal van Katrien blijkt dat de goodwill en openheid van haar nieuwe leidinggevende ervoor heeft gezorgd dat ze een aangepaste job kreeg die bij haar hoger diploma past. Ze vertelt ook vanuit haar ervaring van wisselende leidinggevenden dat niet iedere leidinggevende even openstaat voor dergelijke aanpassingen.

Ik ben toen bij collega's mijn neus gaan rondhangen van zeg, wat is er hier nog allemaal gebeurd? Er was een team dat zij van ja maar man, als jij daar zit en je hebt eigenlijk de scholing en waarom kom je dan niet bij ons zitten. Dat is dan gebeurd, niet zonder slag of stoot. [...] Mijn nieuwe leidinggevende is dan gaan praten met het afdelingshoofd. Dat is

eigenlijk ook een leidinggevende die heel empathisch is en ook de kracht van mensen ziet buiten hun problemen.

Zoals eerder besproken vraagt een individu met een beperking weleens een informele aanpassing zoals hulp aan collega's, zonder het echt een aanvraag te noemen. De mate waarin die werknemer wordt geholpen, hangt natuurlijk volledig af van de goodwill van die collega's, zij zijn immers niet verplicht hen te helpen. Zo had Karen een collega die haar hielp bij het aanleren van bepaalde toetsencombinaties of bij problemen met haar apparatuur. Dankzij hem kon ze de apparatuur die ze aangeboden kreeg ook werkelijk dagdagelijks gebruiken.

Ja, ik heb hier inderdaad een opleiding gekregen van de firma van Sensotec, die persoon die dat hier geïnstalleerd heeft, heeft mij inderdaad wel een opleiding gegeven. Daar was iemand van de informatici hier toen ook bij om te kunnen zien van welke toetsencombinatie ik gebruik want als ik dan in de knoei zit dat ik kan zeggen van: "Jasper jong, ik heb een probleem wilde jij is komen zien?" "Juist, jij deed dat zo hé" – Ja – "Ah ja, ja." Dus en dan kan hij proberen om het allemaal terug te doen werken en mij eventueel een andere toetsencombinatie te leren.

Ten vierde wil men als werkgever vaak een aanpassing in omdat het gunstig is voor het bedrijf. Dit verschilt van de subsidie omdat men bij de subsidie er gewoon vanuit gaat dat men weinig kosten heeft aan de aanpassing. Hier verwacht men echter een positief effect voor het bedrijf. In het verhaal van Rik, slechtziend en consultant, was een aanpassing geen probleem wanneer de werkgever overtuigd was dat de werknemer er productiever van ging worden.

De werkgever die doet dat dikwijls zelf, iets wat dat je rendement kan verhogen - zoals dat groter scherm - die zullen nooit uit hun eigen daar heel moeilijk over doen. Liever dat ze daar zelf meer voor moeten betalen dan die paparassen van het Vlaams Fonds. Hier kost dat 2000 euro en hier 2000 euro. Als het iets waard is dan zal uw werkgever dat wel doen, punt gedaan, maar als je zegt met dat kan ik dat rapper doen of verlies ik minder tijd of ja dan wilt dat zeggen dat hij er beter van wordt hé.

4.1.3.2. Aanvraag wordt niet ingewilligd

Er zijn vier belangrijke drijfveren te onderscheiden waarom werkgevers weerstand bieden tegen een aanpassing en de aanvraag bijgevolg niet inwilligen. De eerste drijfveer heeft te maken met het behouden van strakke takenpakketten. Het blijkt dat het bijzonder moeilijk is voor individuen met een beperking om aangepaste taken op maat te verkrijgen. Zo wilde Rik, een slechtziende consultant, niet pendelen van de ene klant naar de andere omdat hem dit te veel tijd en moeite kostte. Toch wordt er meer van hem verwacht dan enkel binnenwerk te kunnen.

Ik heb wel gezegd van: ik wil wel zoveel mogelijk als het kan, hier op het bureau werken, want als ik naar een klant moet gaan is dat voor mij wel moeilijker. Maar op den duur was dat moeilijk blijkbaar [...] en ja dan op den duur was het toch wel van: daar zoeken ze nog volk en uw profiel past daar en zie maar dat je er geraakt. Het is ook daarom dat ik daar zoiets had van: ik weet niet of ik hier wil blijven werken, als ik kan wil ik dichterbij huis. Terug binnenwerk doen.

Hetzelfde probleem bij Marjan, die blind was en een job bij een van de mediahuizen ambieerde. Er werd van haar meer verwacht dan ze eigenlijk kon. Deze verwachtingen konden ze niet aanpassen met het verliezen van haar job tot gevolg.

Wat daar wel minder was, was dat ze tegenwoordig verwachten van iemand dat daar werkt dat die en kan presenteren, dat die eigenlijk zo een beetje alles kan. Dat ik eigenlijk ook kan presenteren en... Dat was voor mij wel moeilijk omdat ik door mijn handicap ook niet zo snel lees als iemand anders en ook niet direct een visueel overzicht heb. Het jammere was dan wel dat ik mijn job daar dan ook wel ben kwijtgeraakt omdat ze ook zagen dat dat iets was dat ik niet zou kunnen eigenlijk.

Een tweede reden is wanneer de werkgever percipieert dat de aanpassing meer kosten, oplopende kosten, met zich mee zal brengen. Dit is bijvoorbeeld het geval, wanneer men denkt dat meer werknemers (ook zonder beperking) dergelijke aanpassing kunnen gebruiken. Katrien, chronische ziekte en hoger administratief medewerkster, voelt een duidelijke weerstand van de hoogste leidinggevende. Er zit een schrik bij de leidinggevende dat de aanpassing andere collega's ook aanzet tot dezelfde aanvraag, wat kan leiden tot meer kosten.

Men heeft dan geadviseerd om geen shiftwerk meer te moeten doen. [...] Met mogelijkheden tot telewerk, thuiswerk, een deel en ook een heel aantal ondersteunende maatregelen naar job inhoud. Dus geen strakke deadlines, functies die geen te kritische posities inhouden zijnde dat je er eigenlijk nooit onverwacht afwezig kan zijn. [...] Men heeft die aanbevelingen aan mijn afdelingshoofd gedaan, maar mijn afdelingshoofd heeft gezegd van met dat shiftwerk moet ik rekening houden, maar met de rest heb ik geen zin om daar mee rekening te houden. [...] Waarom denk ik? Om... Omdat ons afdelingshoofd iemand is die heel hard aan regels vasthoudt, die onder geen enkel beding uitzonderingen wil maken voor andere mensen omdat hij bang is dat andere mensen dan ook komen zagen aan zijn deur. Maar dat is geen reden want er zit een reden achter die uitzonderingen en als hij daar niet open over wilt communiceren dan is dat eigenlijk zijn probleem.

Deze oplopende kosten kunnen ook een probleem vormen voor een werkgever wanneer collega's bepaalde taken moeten overnemen door de beperking. In het verhaal van Ivan, rolstoelgebruiker, zien we dat de werkgever bang is voor een extra kost omdat collega's extra werk moeten verrichten. Het gevolg is dat de werkgever zijn taken niet zal willen aanpassen.

Nee, dan krijg je meestal het excuus van: "Ja maar, om uw afdeling bij te vullen moet je ook aan de bovenste rekken kunnen en moet je ook een pallet kunnen hanteren." [...] "Als dat dan niet lukt dan moet je een collega dat laten doen." Maar dan denk ik altijd van: "ja, maar daar krijg je die premie voor."

Ten derde bieden werkgevers weerstand omdat ze niet geloven dat de werknemer aanpassingen nodig heeft. Vooral op toepassing bij mensen met aandoeningen die niet volledig zichtbaar zijn. Dit kan bijgevolg een probleem vormen voor mensen met een chronische ziekte, zoals Katrien, omdat deze aandoening minder zichtbaar is. Katrien kreeg veel weerstand van haar werkgever door de oplopende kosten, maar nog meer door het onbegrip en ongeloof van de aandoening.

Nee dat ligt aan het karakter van de leidinggevende, aan het gebrek van empathie, het gebrek aan... die wil alles controleren, een enorme controlefreak. In cé vertrouwt die mensen niet. Die denkt dat wanneer er mensen zijn die gewoon voorbijwandelen en die volgens hem niets mankeren, terwijl hij wel weet dat ik iets mankeer, maar hier duidelijk niet in geloofd. [...] Hij denkt dat dat profiteurs zijn. Hij vindt dan ook niet dat hij die profiteurs nog meer moet faciliteren om nog meer te kunnen profiteren. Zo ziet hij dat.

Ten vierde kan een gebrek aan goodwill zorgen voor het niet inwilligen van een aanvraag. Kassierster Marjolijn, die lijdt aan MS, kan hierover meespreken.

Het moment dat ik eigenlijk progressief ben beginnen werken aangevraagd had, hadden wij nog Wim als manager. En ja, die mens stond daar helemaal niet voor open. Denk ik eigenlijk ook hé, je weet het natuurlijk ook nooit zeker want die heeft dat ook nooit vlakaf gezegd. Ik denk dat die mens zo een beeld had van iemand: "Hem was nooit ziek dan moest iemand anders ook nooit ziek zijn. En hem kon alles aan en dan moest iemand anders ook maar alles aankunnen." Want het is eigenlijk hem die zo moeilijk gedaan heeft rond dat progressief werken.

Katrien heeft veel ervaring met wisselende werkgevers en vindt ook dat er veel van de openheid en de goodwill van de werkgever afhangt of je al dan niet een aanpassing verkrijgt. Momenteel vertelt ze dat ze geconfronteerd wordt met een gebrek aan goodwill van haar nieuwe leidinggevende.

Ik krijg nu een nieuwe leidinggevende en ik ken die ook al wel. Dus wellicht ga ik daar wel iets gaan doen, maar ik sta nu weer in geen leuke positie want: dat is ook niet iemand empathisch, ik kan daar ook niet open mee praten wat ik nodig heb in een job. Ik heb dit wel geprobeerd, twee weken geleden. Je krijgt er eigenlijk weinig reactie op.

4.2. Gevolgen van een (on)aangepaste werkomgeving

Naast het proces van redelijke aanpassingen, wordt er onderzocht wat nu de werkelijke gevolgen zijn van het wel of niet hebben van een aanpassing. Hier wordt vooral verder op ingegaan omdat de literatuur nog maar weinig vertelt over wat een aanpassing nu juist betekent voor iemand met een beperking.

4.2.1. Gevolgen van een aangepaste werkomgeving

De gevolgen van het hebben van een aanpassing heeft zowel positieve als negatieve gevolgen. Er wordt dan ook een onderscheid gemaakt.

4.2.1.1. Positieve gevolgen

Het eerste positieve gevolg van het krijgen van een aanpassing is het effectief kunnen uitoefenen van een job. Dit komt terug in het verhaal van Marjan, die blind was en aangepaste software nodig had, om haar job uit te oefenen. Marjan gaf tijdens het interview vaak aan dat ze niet kon werken met bepaalde softwareprogramma's en daardoor bepaalde jobs misliep. Bij Callcenter Z kon ze echter

met de aanpassingen die er waren, meer specifiek de toegankelijke softwareprogramma's, het werk uitvoeren. Dit gaf haar een enorme voldoening.

Bij Callcenter Z dat is eigenlijk een van mijn zaligste jobs omdat ik daar totaal geen beperking heb ervaren. Dat was vlakbij het station dus qua verbinding kan je niet beter hebben. Je hebt hier om de vier minuten treinen naar het centraal station dus dat was ideaal. Alle bescrpts werden ook in word aangeleverd dus ik kon die zonder hulp lezen en afprinten en naast mijne computer leggen. De programma's waren perfect toegankelijk voor braille. Want je hebt wel veel bedrijven waar dat je met de bedrijfsspecifieke programma's kunt werken. Met gewoon office kan ik perfect werken – maar met heel veel programma's van bedrijven ofwel is dat niet toegankelijk ofwel kan je er mee werken met allemaal omwegen en aanpassingen van scripts, maar bij Callcenter Z kon ik daar eigenlijk mee werken. [...] En dat maakte wel, dat heeft er ook voor gezorgd, alé – ik had van niemand hulp nodig en ik was een van de beste verkopers en dat gaf wel grote voldoening.

Impliciet zouden we kunnen zeggen dat de positieve gevolgen van werken op zichzelf hier ook tellen. Ralf bijvoorbeeld, een rolstoelgebruiker, zegt zonder de aanpassing zijn werk niet meer te kunnen verrichten, terwijl werken hem net een nuttig gevoel geeft. Werken geeft niet alleen een goed gevoel, ook is het financieel vaak noodzakelijk.

Als je altijd twee trapjes zou moeten doen om naar je bureau te gaan dat zou op den duur ook niet meer lukken hé. Of ze moeten die aanpassingen doen of je kunt gewoon niet meer gaan werken hé. [...] Ja weet je wat, thuis dan voel je je ook een beetje nutteloos hé. Ik denk niet dat dat u gemoedsstemming, zou wat meer pessimistisch zijn hé. Nu ga je eigenlijk, niet altijd met veel plezier, maar wel met plezier werken. [...] ik heb het geld ook nodig, ik heb een huis af te betalen, ik heb een gezin. Dus ik kan niet zomaar thuisblijven want hetgeen wat je daar krijgt voor een mindervaliden uitkering is veel te weinig natuurlijk.

Ten tweede kan een aanpassing zorgen voor een hogere productiviteit. Rik die gebruik maakte van een groter scherm stelt vast dat zijn productiviteit erop vooruit is gegaan door de aanpassing.

Ja, het komt erop neer dat wanneer ik een kleiner scherm had waar ik mijn tekst niet groot genoeg op krijg. Ja dan zou de productiviteit serieus kelderen, want je kan dan wel proberen om alles groter te maken, maar als je maar een klein schermje hebt en je hebt dan drie woorden getypt dan zit je aan de rand van je scherm. Zeker programmeren, als je codes schrijft. Dat is gestructureerd. En als je dan niet een beetje en overzicht houdt dan lukt dat niet echt of dan gaat het gewoon heel veel trager. Nee, nee, nee dat heb ik echt wel nodig.

Het derde en meest belangrijke positief gevolg is dat mensen met een beperking, geen beperking ervaren door aanpassingen. Het verhaal hierboven van Marjan duidt hier al op: "Bij Callcenter Z dat is eigenlijk een van mijn zaligste jobs omdat ik daar totaal geen beperking heb ervaren." In de verhalen van mensen met een visuele beperking die door technologische aanpassingen even goed kunnen werken als anderen, komt dit het meeste voor. Zo ook bij Glen, tewerkgesteld in een bank-instelling en blind.

Wel door die technologische aanpassingen is eigenlijk een hele wereld opengegaan. Je kan u werk doen zoals u collega's – juist die boekhouding, maar had ik dat geleerd dan kon ik dat ook hé. Dus ik kon gewoon werken zoals gewoon andere collega's hé. Maar bijvoorbeeld thuis, ik lees mijn krant met mijn computer en ik lees boeken hé. Ik kan dat allemaal zien en dat is dankzij de technologische vooruitgang dat er een hele wereld is opengegaan. [...] Voilà want eigenlijk is het raar om zeggen: ik ben 100% blind, maar eigenlijk voel ik mij niet blind. Ik zie wel niet oké, dat is bijna een detail geworden.

4.2.1.2. Negatieve gevolgen van een aanpassing

In de analyse vonden we drie verschillende negatieve gevolgen. Het eerste negatieve gevolg dat voorkomt, bestaat uit de negatieve reacties van collega's. Jaloersheid en onbegrip van collega's is zeker geen alleenstaand geval. Een collega van Marjolijn (MS-patiënt en supermarktmedewerkster) begreep niet waarom ze minder uren mocht gaan werken dan iemand anders en waarom ze niet meer uren deed wanneer de drukte toenam.

Nu hoor ik heel veel de reactie op mijn werk, ik doe inderdaad maar X-aantal uren dat progressief werken. Anders Y-aantal uren, nu maar X-aantal uren. Nu hoor ik heel veel de reactie van: "Ja, ik zie toch niets aan u en je ziet er toch altijd heel opgewekt en verzorgd uit." "Ja oké, maar daarvoor voel ik mij wel niet altijd zo... [...]" "Ja ja, vooral éne collega. Er zit er zo één iemand tussen die er echt wel nijdig van is dat ik de luxe krijg om 'maar' X-aantal uren te werken. Langs de andere kant heb ik die collega onlangs ook weleens goed op zijn plaats gezet. Ik zei tegen hem: "Als je wil, mag je vanmorgen mijn ziekte overnemen als je wil hoor." Als je het dan toch zo een cadeau vindt dat ik maar X-aantal uur moet werken dan zei ik tegen hem: "Kom, we gaan wisselen. Zal ik terug uw uren doen"

Een tweede negatief gevolg van een aanpassing is een schuldgevoel. Naast het onbegrip van collega's kwam er ook nog eens bij dat Marjolijn zichzelf schuldig voelde voor de weinige uren die ze deed en het feit dat ze niet kon inspringen op drukke momenten door haar aanpassing. Ze mag immers maar maximum X-aantal uren werken opgelegd door de mutualiteit, niet meer. Ze voelde zich niet enkel schuldig ten opzichte van haar collega's, maar ook van haar klanten.

Ik zit hier met veel blablabla, met een grote mond te verkondigen van: "Ik doe maar X-aantal uur." En langs de ene kant ben ik daar wel tevreden mee, maar langs de andere kant heb ik daar ook heel veel keren moeite mee. Nu op mijn werk ook hé, ik ben eigenlijk degene die laatst toekomt, maar ik ben ook degene die weer het snelst weggaat. [...] Vooral zo op drukke momenten. Vergeleken met vroeger dat ik mijn X-aantal uren deed. Ik zeg nu maar iets, een woensdag en ik had gedaan met werken en ik zag dat het heel druk was. [...] Ik belde dan naar de balie en vroeg bijvoorbeeld: "Ja kijk, is het goed dat ik een half uurtje langer blijf? Tegen dan is de drukte voorbij." En natuurlijk waren zij heel tevreden, maar nu kun je dat niet meer. Nu mag ik maar X-aantal uren werken. [...] En ja inderdaad als je u kassa moet sluiten zijn er inderdaad heel veel klanten die zo kijken van: "Wat doet die nu? Het is hier nu zo druk, die gaat haar kassa sluiten en die gaat stoppen met werken?"

Ten derde kan het zijn dat individuen met een beperking niet tevreden zijn over de uitvoering van de aanpassing. Het komt voor dat individuen niet de aanpassing krijgen die men had verwacht of die voldoet aan hun noden. In het verhaal van Marjolijn zien we dit ook terug. Flexibele uren zou voor haar bijvoorbeeld een betere oplossing zijn geweest dan een maximumregeling. Ook Katrien kreeg een aanpassing die ze liever anders uitgevoerd had gezien. Doordat ze lijdt aan een chronische ziekte heeft ze nood aan ademruimte tijdens het werk. Aan haar werkgever vraagt ze om een plaats te voorzien voor haar om eventjes te gaan liggen tijdens de werkuren. De werkgever stemt toe, maar voert de aanpassing anders uit dan Katrien had gehoopt.

Ik heb dan ook gezegd van dat ik af en toe gewoon even zou moeten gaan platliggen. Daar hebben ze wel iets voor gedaan maar onder het mom van iets anders. Ze hebben dan ook een bureau gevonden die leegstond en daar hebben ze dan zo'n hard bed gezet, zo'n dokterstafel. Dat is leuk om te gaan liggen hoor. Er zat zelfs geen slot op de deur. "Oh is dat nodig?" ja dat is nodig! [...] Ik ben er een aantal keer op gaan liggen en dat ding is zo hard als iets.

Als individu met een beperking wil men een permanente aanpassing die blijft tot op het moment dat men het niet meer nodig heeft. Bij Katrien ging het om een tijdelijke aanpassing, waardoor ontevredenheid en onzekerheid over de toekomst de bovenhand nam. Katrien werkte onder haar leidinggevende met een flexibel werkschema en telewerking. Deze aanpassingen zijn uiteraard gedaan om vermoeidheid en fysieke klachten van de beperking niet erger te maken. Een wissel van leidinggeven zorgt er echter voor dat deze aanpassing niet blijft terwijl ze er wel nood aan heeft.

Ik had haar daartussen als buffer en dat was heel veel waard, maar clandestien hé, als zij weg is dan zijn de aanpassingen weg hé.

4.2.2. Gevolgen van een onaangepaste werkomgeving

In de analyse identificeren we enkel negatieve gevolgen van een onaangepaste werkomgeving en geen positieve. Dit is dan ook de reden waarom we in de volgende paragrafen enkel negatieve gevolgen beschrijven.

4.2.2.1. Negatieve gevolgen

Er zijn vier negatieve gevolgen die meermaals terugkomen. Ten eerste kan een niet-aangepaste werkomgeving leiden tot het verlies van zelfstandigheid. Bart kan bijvoorbeeld niet zelfstandig de nieuwe prikklok bedienen die geïnstalleerd is op het werk omdat hij blind is. Hij hoort namelijk geen piepgeluidje wanneer hij binnengaat. Het verlies van deze zelfstandigheid maakt hem bijkomstig heel gefrustreerd.

Oh, manneke! Ze hebben bij ons in januari een prikklok geïnstalleerd. Ik heb in gezegd: "mensen daar is toch een auditief signaal als je u kaart daar tegenhoudt." Dat is met zo een badge zoals op de bus en dan piept dat. En bij ons piept dat niet hé. Ik kan dus niet zelfstandig badge want ik weet nooit zeker of mijn kaart of dat het aangenomen is of niet." Ah, ze hebben daar dan achteraf weer voor gebeld of voor gemailld en ja ze gaan dat, maar de firma

moet daarvoor fysiek naar Stad Z komen omdat te installeren dus ze zijn al drie maanden aan het komen. Ik denk dat ze te voet aan het komen zijn. Nee, ik denk dat ze dat wel eens zullen doen. Sommige zeggen dan: "vraag dan of je niet moet prikken." "Nee, dat wil ik niet, ik wil net als iedereen..." want hoe gaat dat dan – nu elke minuut is een minuut, zowel min of plus – het is voor iedereen, we hebben daar lang voor geijverd en nu zou ik dan zeggen: "Oh, laat mij maar niet prikken." Nee, nee ik wil gewoon als iedereen en ja en dan wacht ik daar aan de prikklok en als ik dan iemand hoor of er komt iemand voorbij dan vraag ik of dat die dat voor mij wilt prikken en dan doen die dat. Maar zo een zaken dan zijn zo van die dingen ja, dat frustreert u dan.

Het verlies van zelfstandigheid kan niet enkel zorgen voor frustraties, maar ook voor een extra confrontatie met de eigen beperking. Peter, rolstoelgebruiker, vindt dat wanneer je meer hulp nodig hebt en minder zelfstandig kan werken, je extra geconfronteerd wordt met je eigen beperking.

Hoe zal ik het zeggen: hoe minder dat het aangepast het is, hoe meer hulp je nodig hebt, hoe harder je ook geconfronteerd wordt met je beperking en dat is zoiets van: als alles zou aangepast zijn dan zou onze handicap nog dragelijker zijn. Ik zal het zo zeggen.

Een tweede negatief gevolg zijn fysieke klachten die veroorzaakt worden door bepaalde niet-weggewerkte barrières. Ivan, technische medewerker en rolstoelgebruiker, haalde aan dat wanneer hij plots geen aanpassingen meer kreeg, de pijn in zijn ledematen erg steeg met fouten en afwezigheid tot gevolg.

Tot het moment eraan kwam, dat die werklast al een beetje werd verzwaard, het werd ook drukker in dat bedrijf. We waren maar met twee. Er werd meer verwacht. Dat ik af en toe weleens zei na een uur van "ik ga even tien minuten in de keuken zitten." "Maar dat gaat niet want er staan klanten." "Ik kan niet meer, dan kom ik de dag niet door." Dus wat gebeurde er. Enerzijds voel je u verplicht want je krijgt die kans dus je doet wat die man vraagt. Het punt dat er dan bovenkomt is dat je wel eens een dag moet gaan rateren omdat je uw eigen aan het overdoen bent. [...] Je voelt dat er iets wringt. Er werd al eens een foutje gedaan, gewoon omwille van de pijn, geen concentratie meer kunnen hebben.

Ten derde kan het zijn dat je te veel energie in je werk steekt door een gebrek aan aanpassingen en hierdoor zullen derden, zoals man en kinderen, het thuis moeten bekopen. Weerstand van de werkgever heeft er bijvoorbeeld volgens Katrien (chronische ziekte en hogere administratieve job) voor gezorgd dat ze thuis prikkelbaar werd.

Werken, voor mijn gezin zorgen, zelf kinesist elke week. Ik leef niet hé, ik hol van daar naar daar. Als mijn werksituatie zou worden kunnen aangepast dan zou ik terug kunnen ademen, zou ik terug kunnen leven. [...] Het is heel zwaar want doordat je zoveel pijn en vermoeid bent, word je prikkelbaar. Naar u kinderen toe is dat niet leuk hé. Ik moet me vaak inhouden van nu mag er niemand gaan roepen. Maar eigenlijk zijn het de mensen thuis die het moeten bekopen en dat mag niet hé.

Als laatste is het mogelijk dat door een onaangepaste omgeving, de loopbaan een andere wending neemt. Dit meestal niet in de meest positieve richting. Katrien gaf aan dat ze niet voor een hoger project ging omdat ze dit zonder aanpassingen niet zou kunnen bewerkstelligen.

Maar ja, ik presteer nu onder wat ik zou kunnen omdat ik me continu in honderdtwintigduizend bochten moet wringen. Omdat ik continu moet zeggen van ik wil dat heel graag doen, maar als ik niks van ondersteuning krijg dan lukt mij dat niet. Een groot project zou ik wel kunnen trekken, maar zet iemand naast mij.

4.3. Redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext.

In de analyse wordt een onderscheid gemaakt tussen de gewone werkcontext en de buitengewone werkcontext. Met de gewone werkcontext bedoelen we de werkomgeving en de taken waar men dagelijks mee aan de slag moet. Er zijn echter ook buitengewone activiteiten of taken die niet dagelijks voorkomen, maar wel belangrijk zijn om te integreren op de reguliere arbeidsmarkt. Als buitengewone werkcontext in de analyse worden bijvoorbeeld vergaderingen, opleidingen en teamdagen in rekening gebracht. De reden voor het onderscheid tussen de twee is het verschillende verloop om aanpassingen al dan niet aan te vragen. Bij de buitengewone werkcontext analyseren we op dezelfde manier als bij de dagdagelijkse werkcontext. Eerst wordt er abstractie gemaakt van het verloop van een aanpassing en vervolgens kijken we naar de gevolgen van het al dan niet hebben van deze aanpassingen.

4.3.1. Proces van redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext.

Er zijn twee redenen waarom men een aanpassing aanvraagt bij buitengewone activiteiten of taken. Ten eerste vindt men het rechtvaardig dat er rekening mee gehouden wordt. Jan, rolstoelgebruiker en onderzoeker, begrijpt wel dat men er op locatie niet direct automatisch aan denkt. Ergens vindt hij het echter wel nodig en rechtvaardig dat er volgende keer rekening mee gehouden wordt.

Ja en ook, het maar normaal vinden dat je gedragen wordt enzovoort. Ik heb dat zelf soms ook nog hé dat ik een klein trapje zie dat ik mij automatisch achteruit met mijn wielen tegen die trap zet en al begin uit te leggen hoe ze mij het beste naar boven dragen. Dat doe ik nog altijd omdat je er in sommige gevallen gewoon niet buiten kunt, maar ik zal het eerst weleens even aangekaart hebben. Als wij ergens met een hele groep. Ik heb het onlangs nog mee-gemaakt, maar ik weet al niet meer waar het was. Oh jawel, bij een opleiding overschrijdende vergadering was dat. Het was met een diner aansluitend. Dat diner was op het eerste verdiep van een restaurant waar geen lift was. Dan heb ik ook wel gezegd van: "je kan er op zijn minst er wel een beetje rekening mee houden." De collega's die een fout hebben gemaakt zijn vaak ongelofelijk gegeneerd meestal. Weet je, ik doe het niet helemaal weg van: het is geen enkel probleem. Ik probeer er wel, ik heb er begrip voor hé. Mijn vrouw die kent mij al 10 jaar en die doet soms ook nog dingen waardoor het voor mij moeilijk wordt, toegankelijkheidsgewijs. Bijvoorbeeld met zaken die ze ergens zet. Ik begrijp wel dat je daar niet automatisch aan denkt dat dat geen reflex is om te denken van is dit wel toegankelijk. Ik

begrijp het wel, maar ik probeer er wel steeds iets van te zeggen om ervoor te zorgen dat je er in de toekomst wel eventueel aan denkt. Niet alleen voor mij...

Ten tweede vragen ze een aanpassing aan in de buitengewone werkcontext uit noodzaak, om te kunnen deelnemen aan een activiteit. Na een tijdje werd Dieter, voormalig logistiek medewerker, het stilzitten beu en heeft hij besloten toch nog een stapje in de politieke wereld te zetten en voor een overheidsinstelling te gaan werken. Hij heeft aan zijn partij steeds gevraagd om aanpassingen te voorzien zodat hij kon deelnemen aan de belangrijkste politieke meetings.

Ja ja, dat was op voorhand. Ik zeg ja: oké, als je gekozen bent, heb je niet alleen de algemene vergadering: 1 keer per maand, maar heb je ook wekelijkse vergaderingen. [...] Vergaderingen waar ik dan wel aanwezig wou zijn: "waar gaan die dan door?" "Ja, dat is op het eerste verdiep van een zaal." "En ja, hoe geraak ik..." Hun frank, het is niet dat ze dan op voorhand al weten van: "Oh nee dat is juist, jij kan niet..." En dan hebben ze een andere vergaderzaal gaan zoeken, waar alles aangepast was en daar hebben ze een aangepaste wc gebouwd. [...] Ja, ja. Maar allemaal achteraf natuurlijk hé. Tijdens dat ik al zetelde hé zei ik van: "zeg hé, dat gaat hier niet of..." Dan hebben ze een aantal dingen toch aangepast zodat het mogelijk was om een aantal vergaderingen die nodig waren, toch bij te wonen.

Vervolgens zijn er drie drijfveren waarom men geen aanvraag doet tot een aanpassing. Ten eerste verwacht men niet dat er een aanpassing gebeurt. Joep, die tewerkgesteld is in een contactcenter en een visuele beperking heeft, vindt het niet nodig dat hemel en aarde worden verzet om een teamdag aan te passen voor hem.

Nee, er zal mij weleens op een teamdag – op voorhand zal weleens gevraagd worden van: kan je die activiteit meedoen? En ik zal daar wel eerlijk over zijn als er zich een probleem zou stellen, maar ik ben niet iemand die verwacht van mensen dat ze hemel en aarde bewegen om toch maar iets voor mij te kunnen realiseren, om maar iets te kunnen aanpassen voor mij. Ik ben daar heel redelijk in en ik zal maar zeggen van: oké, die activiteit kan ik niet meedoen, dan ga ik wel een koffietje drinken of een pintje of zo weten. Nee, ik ben niet iemand die dat graag wilt dat er heel veel aandacht aan wordt besteed.

Het verhaal van Joep valt ook samen met de tweede drijfveer: zelf zoeken naar oplossing. In het citaat hierboven zei hij: "Dan ga ik wel een koffietje drinken." In plaats van een aanpassing aan te vragen, zullen ze zelf wel zorgen dat ze een activiteit al dan niet kunnen meedoen op hun eigen manier. Geert, consultant en fysiek beperkt, zorgde voor een eigen bedachte alternatieve activiteit waar hij wel aan kon deelnemen. Deze activiteit had zelfs voordelen voor anderen die de andere activiteit niet zo leuk vonden.

Nee, je moogt dat nooit niet doen als gehandicapt. Want officieel, die aanpassingen zit niemand daar mee in, maar onbewust denken mensen wel van: "Oh, ik heb mij daar moeten aanpassen of zo." Dus ik ga dat nooit niet doen. Ik sta daar ondertussen ook zo voor bekend. We hebben ooit een teamevent gehad. [...] Ja, kijk wat ik dan deed. Ik organiseerde een alternatief teamevent. Ik kende nogal wat van persoon Z, ik doe wel een rondleiding historisch getint en ik vertel wat over persoon Z. Want er waren heel veel mensen die het niet zagen zitten. Dus ik had ondertussen al een groep van zes man op mijn alternatief teamevent

dus ja. Dan los ik het eerder zo op. Ik heb wel gemerkt dat ik wel moet gaan, want anders maken ze zich ongerust en dan is het van: "Oei oei, dat zal toch niet zijn omwille van die zijn handicap."

De reden waarom Geert en Joep zelf een oplossing zochten was omdat ze hun handicap niet wilden benadrukken. De reden van Geert was vooral omdat hij bang was voor nadelige gevolgen wanneer zijn handicap liet zien. Bang voor negatieve gevolgen is dan ook de derde drijfveer om geen aanpassing aan te vragen.

Op teamevents die mijn firma organiseert, mijn vorige. Degene die dat organiseerde die kende mij al en dan zei ik altijd heel eerlijk van: "Kijk, bij uw teamevent, het laatste wat dat jij moet doen is met mij ook enige rekening houden." Ik zie altijd zelf wel dat ik er iets van maak, wat dat kan of wat dat niet kan. Begin niet met te compenseren of met te denken van: we moeten zus doen of we moeten zo doen. Daar is geen mens bij gebaat. - 1. Dat zet weer u handicap in de verf. 2. Dat zet uw handicap in de verf en dat maakt u kwetsbaarder, voor iets wat dat u toch niet interesseert. Dat teamevent dat interesseert mij niet, als ik iets wil gaan eten dan bel ik wel den Tom.

Als men besliste om een aanvraag te doen gebeurde dit vaak informeel. Bij de buitengewone werkcontext wordt gebruik gemaakt van een aanvraag tot een informele aanpassing, gericht aan de organisator van de evenementen of collega's. Terwijl de activiteiten uitgaan van de werkomgeving en de werkgever dus ook verantwoordelijk is, wordt deze nooit genoemd in het aanvraagproces. Dikwijls vraagt men gewoon informeel hulp aan collega's of organisatoren van het evenement zodat men kan deelnemen aan de activiteit. De aanvraag tot een informele aanpassing gebeurt in de buitengewone werkcontext tijdens of na de activiteit, bijna nooit voor de activiteit. Glen, werknemer van een financiële instelling en visueel beperking, gaf aan dat hij steeds deelnam aan activiteiten in de buitengewone werkcontext zoals teamdagen en vergaderingen. Als hij ergens moeilijkheden mee had, vroeg hij informeel hulp tijdens de activiteit.

Ik had een truckje. Als ze dan met een PowerPointpresentatie kwamen. Dan zei ik: "Meneer sorry, maar ik ben blind. Ik zie dat niet, wat staat er op dat scherm?" en dan moest die dat allemaal uitleggen. (Lacht)

Een perfect voorbeeld van de aanvraag na een onaangepaste activiteit, is Peter. Na een aantal onaangepaste activiteiten waar hij niet aan kon deelnemen, vroeg hij informeel om eens een andere activiteit te organiseren. Dit gebeurt niet klagerig volgens de analyse, maar eerder op een manier zodat mensen voeling krijgen met mensen met een beperking. Zodanig dat ze volgende keer wel aan mensen met een beperking denken.

De personeelsvereniging ik ben daar al jaren lid van en je betaalt daar dan ook voor en de meeste dingen die zij organiseren bijvoorbeeld een tennistornooi. Ja daar ben ik niks mee. Zwemmen, maar ik ben toevallig ook geen zwemmer omdat ik vroeger niet mocht zwemmen dus de aard van de activiteiten die ze organiseren ofwel zijn die niet toegankelijk – alé dikwijls hé – en daarom heb ik eens gesignaleerd van: probeer eens dingen anders. Nu binnenkort, ik denk volgende week, organiseren ze een praatcafé [...] en dat is wel iets wat perfect kan hé.

Het komt zelden voor in deze analyse, maar soms gebeurt het dat de aanvraag op voorhand gebeurt. Met het volgende citaat van Bart, visueel beperkt en sociaalassistent, willen we maar aangeven dat het op voorhand aanvragen daarom niet effectief is. Organisatoren denken namelijk vaak dat ze een aangepaste omgeving creëren, toch is de onwetendheid nog groot.

HUH! Aangepast, dat is tegenwoordig de mode. Tegenwoordig – mijn collega's dan toch die tot op een aantal jaar de teamdag organiseerde en ja ze zochten altijd activiteiten en dan vroegen ze altijd aan die begeleider, aan degene die het organiseerde. Ja, wij hebben iemand in onze groep die blind is – kan die daaraan meedoen? "Joaa, joaa, joaa. Je kan aan alles meedoen. Je kan aan alles meedoen." En dan krijg je zo van die avonturenparcours op de halvemaan en zo van die dingen en dan zeg ik: "Ja, je kan daaraan meedoen, maar daar bedank ik feestelijk voor dat doe ik niet."

4.3.2. Gevolgen van een (on)aangepaste buitengewone werkcontext.

Er zijn enkel twee negatieve gevolgen van een onaangepaste buitengewone werkcontext. Ten eerste heeft men meer fysieke klachten wanneer men toch probeert deel te nemen aan een activiteit in de onaangepaste werkcontext. Katrien, chronisch vermoeid en administratief medewerkster, droeg dagen na een onaangepast werkevenement nog de gevolgen.

Er was een dag waar het departement werd voorgesteld, een walking lunch ver van het station en parkings. [...] Ja, ik heb daar heel lang moeten rechtstaan met resultaat dat ik vrijdag getelewerkt heb, maar eigenlijk niet veel heb kunnen doen. Ik heb zaterdag en zondag in bed gelegen, en deze morgen sta ik nog stijf van de pijn. En het enige wat helpt is een spierontspanner nemen maar dan mag ik niet komen werken, want dan mag ik niet met de auto werken enzovoort. Ik heb nu zoiets van: ik denk dat ik morgen terug thuis moet blijven. Maar dat is het resultaat daarvan.

Een tweede nadeel is het niet kunnen deelnemen aan een activiteit. Hierdoor wordt men meer geconfronteerd met hun eigen beperking. Bart die slechtziend is en als sociaalassistent werkt, kon op teamdagen verschillende activiteiten niet meedoen. Als hij kon meedoen was hij vaak afhankelijk van anderen. Dit was voor hem heel confronterend.

Ik probeer altijd wel naar een teamdag te gaan, maar ik lig daar nu ook niet wakker van. Als het mij niet aanstaat dan zeg ik: "Sorry mensen, ik kom daar niet naartoe." Als er niets is waar ik aan kan meedoen en plus wat ik ook altijd – dat is ook niet altijd zo evident – ik moet dan altijd een collega hebben die mij onder zijn hoede neemt hé want dat is op verplaatsing, dat is ergens waar je het niet kent. Meestal is er wel iemand die dat wilt doen, maar ja, je moet het altijd wel regelen hé. [...] - Die dag ben je helemaal afhankelijk en dat is heel confronterend. Dan kan je bepaalde dingen niet meedoen en dan sta je daar hé. [...] - Ja, collega's zeggen dan: "trekt u dat u dat niet aan." Dat wel. Maar zelf is dat niet de meest leuke dag van het jaar, maar je wilt er langs de ene kant ook wel bij zijn.

Bovendien is niet kunnen deelnemen, een gemiste kans om een band op te bouwen met collega's. Je kan immers niets meedoen aan activiteiten na het werk die een teamband versterken. Dit was het geval bij Katrien.

Manager: "en de teamdag?" Ik: "ik kom in de voormiddag." De trein is voor mij geen fijne aangelegenheid, staan wachten op het perron, zo lang zitten, trappen doen, enzovoort. Maar ik dacht, voor die ene keer, ik ga dat doen. Maar dan daarna zouden we vertrekken met de tram naar een brouwerij met rondleiding, daarna zoektocht en dan eindigen op de top van een berg. Leuk want ik wil eindelijk ook weleens iets leuks doen met mijn collega's hé, maar het is stappen, stappen, stappen. Dus ik moet forfait geven, maar ik vind dat heel spijtig hé. Dus ik zeg tegen hem: "Ja ik kom maar een halve dag want het is te veel wandelen."

HOOFDSTUK 5 Discussie

Er zijn een aantal belangrijke bevindingen in dit onderzoek die we hieronder verder uitklaren door literatuur en onderzoek samen te brengen. Eerst komen de bevindingen omtrent het gehele proces van aanpassingen op de reguliere arbeidsmarkt aan bod. Daarna wordt verder ingegaan op de gevolgen van het al dan niet hebben van deze redelijke aanpassingen. Als laatste bespreken we het proces van redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext. Hier wordt duidelijk het verschil met de gewone werkcontext gemaakt.

5.1. Proces van redelijke aanpassingen

Om een antwoord te bieden op de eerste onderzoeksvraag hebben we het gehele proces van aanpassingen proberen te analyseren. In de literatuur staan delen van het proces van aanpassingen beschreven. Waar het gehele proces niet in kaart gebracht wordt in de literatuur, kan dit onderzoek soelaas brengen.

5.1.1. Beslissing tot aanvraag

In dit onderzoek werden een aantal redenen aangehaald waarom men al dan niet een aanvraag zou doen. Een aantal van deze redenen werden ook aangehaald in literatuur met name: noodzakelijk, redelijkheid, Inschatting van de respons, rechtvaardigheid en bang voor nadelen (Baldrige & Veiga, 2001; Colella, 2001; Colella & Stone, 2005; Harlan & Robert, 1998; Von Schrader et al., 2014). Aanvullend toont dit onderzoek dat ondanks het recht op redelijke aanpassingen, sommige individuen zichzelf proberen aan te passen aan de werkomgeving, eerder dan een aanvraag te doen. Dit gebeurt ten eerste door niet-perfecte aanpassingen te aanvaarden. Het kan zijn dat een rolstoelgebruiker bijvoorbeeld niet klaagt over een kopiemachine dat te hoog staat. Met zich een beetje op te rekken gaat het ook, al is het moeilijker. Ten tweede kan het zijn dat men op voorhand al een aangepaste job zoekt die aangepast is of kan worden. Ten derde willen sommige individuen eerst zelf proberen in plaats van meteen hulp te vragen. Men bevindt zich vaak in een dilemma. Mag ik enerzijds een aanpassing vragen omdat het de plicht is van de omgeving om zich aan te passen? Of mag ik anderzijds geen aanpassing vragen omdat het mijn plicht is om mijzelf aan te passen aan de omgeving? De redenering dat sommige individuen verkiezen zichzelf eerder aanpassen ligt in lijn met het medisch model. Hierin ziet men een handicap als een individueel probleem, eerder dan een probleem van het wegwerken van drempels (Swain & French, 2000). Een aspect dat echter wel kan overtuigen om een aanvraag te doen, is het breder nuttig zijn van de aanpassing. Dit is nog maar weinig beschreven in de literatuur. Als meer individuen met een beperking de aanpassing kunnen gebruiken, zal het individu het gevoel hebben dat er meer voordeel uit de aanpassing wordt gehaald. Dit maakt het makkelijker om een aanvraag in te dienen. Hierbij wordt het dilemma eenduidiger. De omgeving moet zich niet enkel voor mij aanpassen, maar voor iedereen.

5.1.2. Type van aanvraag

Als we verdergaan in het proces van aanpassingen, zien we in de analyse een verschil tussen een aanvraag naar een formele of een informele aanpassing. In de literatuur wordt vooral gesproken over de aanvraag naar een formele aanpassing (Baldrige & Veiga, 2001; Harlan & Robert, 1998). Een formele aanpassing is een aanpassing opgelegd door een leidinggevende of een bevoegde interne instantie, waar ook de aanvraag tot gericht wordt. Een aanvraag tot een formele aanpassing is daarom geen aanvraag die verloopt volgens een gestandaardiseerde procedure. Met formeel wordt hier enkel bedoeld dat het een aanvraag is tot een bevoegde instantie binnen het bedrijf. In de analyse spreken individuen met een beperking vaak over een aanvraag naar een informele aanpassing. Dit is een aanpassing die niet opgelegd is door de leidinggevende of bevoegde instantie. Hieronder valt bijvoorbeeld hulp van collega's.

Zowel de formele als de informele aanpassingen zijn daarom niet noodzakelijk permanent. Een aanpassing die niet permanent is, kan een probleem vormen voor individuen met een beperking wanneer er weleens gewisseld wordt van leidinggevendenden binnen een bedrijf. Een aanpassing die een individu met een beperking verkregen heeft van een leidinggevende, kan dan betwist worden door een andere leidinggevende. Hierdoor moet men nogmaals door het aanvraagproces en in het ergste geval kan een voorheen goedgekeurde aanpassing niet meer toegekend worden.

Dit probleem kan vermeden worden door het gebruik van gestandaardiseerde aanvraagprocedures, waardoor men niet meer overgeleverd is aan de goodwill van verschillende leidinggevendenden. Wetenschappelijke literatuur geeft aan dat het organiseren van een aanvraagprocedure en het gebruikmaken van gestandaardiseerde processen kan zorgen voor een inclusievere werkomgeving. Aanpassingen zullen breder gedragen worden in de organisatie en een aanvraag zal als normaal worden beschouwd. Men zegt hiervan echter dat gestandaardiseerde aanvraagprocedures maar zeer weinig bestaan (Foster, 2007; Samant et al., 2009). Dit zien we ook duidelijk in de resultaten, waar enkel gebruik wordt gemaakt van niet-gestandaardiseerde aanvraagprocedures zowel voor de formele als informele aanpassing. Men vult de manier van aanvragen naar eigen goeddunken in. De aanvraag kan bijvoorbeeld zowel bij het koffieapparaat als in het kantoor van de leidinggevende plaatsvinden en zowel mondeling als schriftelijk. Hieromtrent zijn vaak geen regels binnen een bedrijf.

5.1.3. Inwilligen van de aanvraag

De drijfveren voor het al dan niet inwilligen van de aanvraag in de analyse, komen sterk overeen met deze in de literatuur. Door het missen van een gestandaardiseerde aanvraagprocedure van A tot Z, zijn de personen met een beperking overgeleverd aan de goodwill van de werkgever (Foster, 2007; Samant et al., 2009). De perceptie van mensen met een beperking is dat openheid van werkgevers zorgt voor een snellere toekenning van de aanpassing (Miller et al., 2014). Daarnaast hebben individuen met een beperking de perceptie dat regelgeving, kosten, de waarde van het individu, behouden van strakke takenpakketten en ongeloof een belangrijke rol spelen in dit stadium. Deze zijn in overeenstemming met de bestaande literatuur (Gewurtz & Kirsh, 2008; Harlan & Robert, 1998; Paetzold et al., 2008; Schartz et al., 2006).

Anti-discriminatiewetgeving, waarin redelijke aanpassingen is opgenomen, zou moeten zorgen voor een juridisch kader. Dit juridisch kader moet op zijn beurt zorgen voor hogere tewerkstellingsgraden onder mensen met een beperking en minder discriminatie. Via dit kader wil men werkgevers bijvoorbeeld bewust maken van de verplichting tot redelijke aanpassingen in bepaalde gevallen (Americans With Disabilities Act of 1990; Blanck, Schur, Kruse, & Schwochau, 2003; Raad van de Europese Unie, 2000; Verenigde Naties, 2006). Terwijl literatuur vaak focust op regelgeving, wordt in dit onderzoek regelgeving weinig aangehaald als reden voor een positieve respons op redelijke aanpassingen. Als het wordt aangehaald gaat het om de regelgeving omtrent de toegankelijkheid van openbare gebouwen in Vlaanderen, niet het algemeen kader rond redelijke aanpassingen. Enerzijds rijst hier de vraag of de bijdrage van het juridisch kader sterk genoeg is, voor redelijke aanpassingen en de inclusie van mensen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt. Anderzijds zou het kunnen dat de wetgeving wel sterk genoeg is, maar dat het minder ingeburgerd is om via deze wet bepaalde rechten af te dwingen. Samen met de gestandaardiseerde aanvraagprocedures zou wetgeving ervoor kunnen zorgen dat mensen met een beperking minder afhankelijk zijn van de goodwill voor het verkrijgen van aanpassingen.

5.2. Gevolgen van een (on)aangepaste werkomgeving

Een onaangepaste werkomgeving kan een negatief effect hebben op werkgerelateerde elementen. Het zal bijvoorbeeld een negatief effect hebben op het carrièreverloop. Men zal ofwel het werk gaandeweg niet meer kunnen verrichten en het daardoor ook verliezen, ofwel zal men zich tevreden stellen met een lagere job (Harlan & Robert, 1998). De gevolgen van een onaangepaste werkomgeving zijn echter niet enkel werkgerelateerd. Om het werk te kunnen verrichten zonder aanpassingen, gaan individuen met een beperking compenseren (Harlan & Robert, 1998). Men kan hierdoor meer fysieke klachten ondervinden. De mentale confrontatie met de eigen beperking kan groter worden. Het extra compenseren kan ook zorgen voor een afspiegeling op de thuissituatie. Kortom heeft een onaangepaste werkomgeving niet enkel effect op werkgerelateerde elementen, maar ook op het breder welzijn en het sociaal leven (Konrad et al., 2013).

Logischerwijs zou je denken dat een aangepaste omgeving, drempels oplost op de reguliere arbeidsmarkt. Enerzijds is dit ook het geval. Mensen met een beperking kunnen immers effectief hun werk verrichten door middel van de aanpassingen. Daarbij komen er nog positieve gevolgen aan het licht zoals productiever werken en het gevoel geen beperking te hebben. Het gevoel geen beperking te hebben is een belangrijk positief gevolg omdat dit aansluit bij het sociaal model. Het sociaal model zegt namelijk dat een beperking pas een handicap, een probleem wordt, wanneer de omgeving waarin men leeft niet is aangepast (Brisenden, 1986). Met een aanpassing worden barrières weggevoerd waardoor een handicap minder wordt ervaren. Dit sluit aan bij de literatuur die zegt dat een aanpassing een positieve invloed heeft op het breder welzijn (Konrad et al., 2013).

Anderzijds toont dit onderzoek aan dat het krijgen van redelijke aanpassingen niet alles oplost. Er kunnen namelijk ook nadelen verbonden zijn aan redelijke aanpassingen. Nadelen kunnen zijn dat individuen met een beperking een schuldgevoel hebben ten opzichte van collega's na het verkrijgen van een aanpassing of dat collega's jaloerse reacties uiten omtrent de aanpassing. Men kan zich bijvoorbeeld schuldig voelen wanneer een aanpassing kan zorgen voor een extra druk op collega's

of externen. Deze druk kan inderdaad zorgen voor ongenoegen bij collega's. In de literatuur wordt eveneens besproken dat collega's een aanpassing niet altijd *fair* vinden (Colella, 2001; Paetzold et al., 2008). Ondanks dat een aanpassing nuttig was, spraken de geïnterviewden inderdaad van jaloezie of negatieve reacties van collega's. Deze reacties kwamen volgens de geïnterviewden voort uit het feit dat collega's een aanpassing zagen als een voorkeursbehandeling of dat men niet geloofde in de beperking van het individu. Bijkomend zijn individuen met een beperking ook niet altijd tevreden over de uitvoering van de aanpassing. Zo kan het zijn dat een aanpassing niet op maat gemaakt is of slechts tijdelijk is, wat in sommige gevallen gelijkgesteld kan worden aan geen aanpassing. Het is daarom belangrijk dat een leidinggevende niet enkel rekening houdt met het toekennen, maar ook met de juiste uitvoering van de aanpassing.

5.3. Redelijke aanpassingen in de buitengewone werkcontext

Dit onderzoek maakt een onderscheid tussen de gewone werkcontext en de buitengewone werkcontext. Terwijl de literatuur vooral aandacht besteedt aan aanpassingen in de gewone werkcontext, focust dit onderzoek ook op aanpassingen in de buitengewone werkcontext (Baldrige & Veiga, 2001; Harlan & Robert, 1998). Activiteiten in de buitengewone werkcontext zijn niet-dagdagelijkse taken zoals teamdagen en opleidingen. Bij deze activiteiten is niet enkel de werkgever betrokken, maar ook andere organisaties zoals personeelsorganisaties en eventbureaus. De activiteiten in de buitengewone werkcontext zijn een belangrijk aspect van het professioneel leven. Teamdagen zorgen er bijvoorbeeld voor dat de band tussen collega's wordt versterkt. Individen botsen in de buitengewone werkcontext vaak op een onaangepaste omgeving. Uit de analyse wordt verondersteld dat het te maken heeft met de grote onwetendheid die er nog steeds heerst. Organisatoren weten niet wat beperkt zijn inhoudt of men denkt niet onmiddellijk aan aanpassingen. Er kunnen bijgevolg barrières ontstaan die een (optimale) deelname verhinderen. Ook in de buitengewone werkcontext kan dit opgelost worden door aanpassingen.

Individen staan hier nogmaals voor een dilemma. Enerzijds wil men een aanvraag doen omdat men het recht heeft om dit te vragen. Anderzijds begrijpen ze de onwetendheid en vinden ze het hun eigen plicht om zichzelf aan te passen. Zo voorziet men bijvoorbeeld een aangepaste activiteit voor zichzelf tijdens een teamdag. Wanneer men beslist wel een aanpassing aan te vragen, gaat het in principe om een aanvraag naar een informele aanpassing tijdens of na een activiteit. Verschillend van de gewone werkcontext is de aanvraag bijgevolg in mindere mate gericht tot de leidinggevende, maar wel tot collega's of externen die de activiteiten organiseren. Men verwacht nagenoeg niet dat de werkgever instaat voor aangepaste teamdagen, opleidingen en vergaderingen terwijl dit impliciet wel de verantwoordelijkheid is van de werkgever. Mogelijk wordt een activiteit in de buitengewone werkcontext afgekoppeld van de verantwoordelijkheid van de werkgever of vindt men dergelijke activiteiten minder belangrijk. Hiervoor is verder onderzoek nodig. Een activiteit in de buitengewone werkcontext is niet altijd voorspelbaar waardoor een onaangepaste omgeving vaak als een verrassing komt. Dit kan de reden zijn waarom de aanpassing in mindere mate op voorhand aangevraagd wordt zoals in de gewone werkcontext. Als een blinde niet weet dat er een PowerPoint wordt gebruikt, kan men ook geen aanpassing vragen. Men vraagt bijgevolg vaker hulp tijdens de activiteit of men maakt organisatoren attent op de onaangepaste omgeving na de activiteit.

Hoofdstuk 6 Beperkingen en beleidsimplicaties

Dit onderzoek is gebaseerd op 15 semigestructureerd interviews. Ondanks de kleine steekproef, is de variatie van aandoeningen, job, leeftijd en geslacht enorm gevarieerd. Uiteraard moeten we een kleine nuance maken bij deze gevarieerde steekproef. We hebben enkel individuen kunnen ondervragen die zelf bereid waren te praten over dit onderwerp. Het zou kunnen dat hierdoor enkele belangrijke groepen van individuen niet zijn ondervraagd. Bijvoorbeeld individuen met een beperking die een nare gebeurtenis hebben meegemaakt in de werkomgeving waardoor ze er niet over kunnen of willen praten. Daarnaast hebben we een aantal beperkingen niet meegenomen in dit onderzoek zoals bijvoorbeeld mensen met een gehoorstoornis en mensen met een mentale beperking. Hoe mensen met een mentale beperking ingezet kunnen worden op de reguliere arbeidsmarkt en hoe redelijke aanpassingen hierbij kunnen helpen, kan een suggestie zijn voor verder onderzoek. Er is ook niet gekeken naar verschillen in het proces van aanpassingen tussen verschillende beperkingen of aparte sectoren. Dit onderzoek heeft vooral een globaal beeld willen scheppen. Het proces van aanpassingen specifiek voor bepaalde sectoren en voor bepaalde beperkingen kan een suggestie zijn voor verder onderzoek.

Interviews met 15 individuen met een beperking is eerder weinig. Enkele elementen uit dit onderzoek kwamen nog maar weinig voor in de literatuur waardoor verder onderzoek belangrijk is. De belangrijkste vier bevindingen die meegenomen kunnen worden in verder onderzoek, hieronder nog eens op een rijtje. Ten eerste wordt de beslissing tot aanvraag beïnvloed door het breder nuttig zijn van een aanpassing en het feit of men zichzelf al dan niet kan aanpassen. Individen met een beperking staan voor een dilemma. Enerzijds vindt men dat de omgeving zich moet aanpassen via redelijke aanpassingen. Anderzijds vindt men dat men zichzelf moet aanpassen. Waarom en welke zienswijze wordt gekozen, moet verder onderzoek uitwijzen. Zichzelf aanpassen aan een situatie, eerder dan een aanvraag te doen, komt ook terug in de buitengewone werkcontext. Reden te meer om in verder onderzoek nog meer aandacht te besteden aan de redenen en gevolgen van zichzelf proberen aan te passen. Ten tweede verdient niet enkel de aanvraag naar een formele aanpassing aandacht, maar ook deze naar een informele aanpassing. Vragen die kunnen gesteld worden zijn: Hoe reageren collega's op een vraag naar hulp? Is hulp, effectief voor de inclusie van individuen met een beperking? Zorgt dit voor minder of juist meer discriminatie? Ten derde zou toekomstig onderzoek zich bewust moeten zijn van eventuele negatieve gevolgen. Dit toekomstig onderzoek zal dan uitwijzen of er nog andere negatieve gevolgen zijn. Ook de negatieve gevolgen uit dit onderzoek: schuldgevoel, negatieve reacties van collega's en ontevredenheid over de aanpassing, kunnen verder worden onderzocht. Negatieve gevolgen zoals schuldgevoelens en negatieve reacties van collega's geven aan dat ook de barrière: stereotypering en emoties nog voldoende aandacht verdient in de literatuur. Meer specifiek, het wegwerken van deze drempel op de reguliere arbeidsmarkt. Ten vierde tonen we een verschil aan in het proces van aanpassingen in de gewone en buitengewone werkcontext. Omwille van de ontdekking van dit onderscheid, later in het interviewproces, is de data eerder beperkt. Om het belang van het proces van aanpassingen in de buitengewone werkcontext aan te tonen, is meer data en dus verder onderzoek nodig.

In de literatuur werd dikwijls beschreven dat formele procedures, die gestandaardiseerd zijn binnen een bedrijf, zouden zorgen voor betere inclusie van mensen met een beperking in dat bedrijf (Foster, 2007; Samant et al., 2009). Zo zou men minder zijn overgeleverd aan de goodwill van anderen. Uit eerdere literatuur en dit onderzoek blijkt dat deze gestandaardiseerde aanvraagprocedures echter weinig tot niet bestaan in bedrijven (Foster, 2007). Onderzoek dat kijkt naar redenen, waarom bedrijven geen gestandaardiseerde aanvraagprocedures opzetten, zou een eerste stap zijn. Zo kan ook gekeken worden naar hoe de overheid eventueel gestandaardiseerde aanvraagprocedures, kan stimuleren. Dit impliceert dat het inbedden van redelijke aanpassingen in een bedrijfsstructuur en cultuur een enorme stap vooruit kan zijn bij de inclusie van mensen met een beperking.

Niet enkel het beleid in de organisatie, maar ook het bredere gelijkheidsbeleid in Vlaanderen zou verder moeten aantonen dat het krijgen van redelijke aanpassingen een recht is. Dit recht moet zoveel mogelijk worden beschermd. Ook in buitenlandse literatuur spreekt men eerder over een passief recht, waar men nog steeds afhankelijk is van de goodwill van de werkgever (Foster & Wass, 2013). Het juridisch kader omtrent redelijke aanpassingen zou meer ingeburgerd moeten geraken zodanig dat individuen ook werkelijk naar de rechtbank stappen. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat werkgevers de plicht van redelijke aanpassingen sterker inzien. Het krijgen van een aanpassing zal bijgevolg minder afhangen van de goodwill.

Het inwilligen van een aanvraag tot aanpassing is niet altijd genoeg. Het is belangrijk dat de aanpassing goed wordt opgevolgd binnen de organisatie. Wanneer een aanpassing bijvoorbeeld verdwijnt bij een nieuwe leidinggevende, kan het individu met een beperking opnieuw geconfronteerd worden met barrières. Het is belangrijk dat een aanpassing er is zolang men die nodig heeft. Een oplossing is werken met gestandaardiseerde aanvraagprocedures die zorgen voor permanente aanpassingen. Daarnaast moet een aanpassing ook op maat zijn van het individu en voldoen aan de noden van het individu. Hiervoor is een goede communicatie tussen leidinggevende en werknemer enorm belangrijk.

Het ideale scenario zou zijn dat werkgevers proactief nadenken over redelijke aanpassingen. Aanpassingen die breder nuttig zijn, kunnen bijvoorbeeld op voorhand worden voorzien. Denk maar aan toegankelijkheid of aan de mogelijkheid om flexibel te werken. In een proactief aangepaste werkomgeving zou er minder nood aan redelijke aanpassingen zijn. Individen met een beperking zullen hierdoor minder geconfronteerd worden met de eigen beperking. Binnen organisaties zou er ook meer aandacht moeten uitgaan naar de buitengewone werkcontext. Optimaal kunnen deelnemen aan activiteiten in de buitengewone werkcontext is een belangrijk onderdeel van het professionele leven. Ook al komt de werkgever in deze context in mindere mate naar voor. Zij zijn uiteindelijk wel verantwoordelijk. Het is dan ook belangrijk dat werkgevers hun verantwoordelijkheid opnemen en proactief meekijken naar toegankelijke vergaderruimtes, aangepaste teamdagen en opleidingen, enzovoort.

Conclusie

Redelijke aanpassingen zijn nuttig om barrières weg te werken op de reguliere arbeidsmarkt. Werk (optimaal) kunnen verrichten heeft namelijk zowel werkgerelateerde voordelen als voordelen op welzijn en het sociaal leven. Het recht op redelijke aanpassingen is echter nog niet altijd gevrijwaard. Er zijn een aantal redenen die individuen met een beperking tegenhouden om een aanvraag te doen. Zo is het dilemma tussen: "ik moet mezelf aanpassen of de omgeving moet zich aanpassen", nog heel actueel. Daarnaast wordt een aanvraag niet altijd ingewilligd, ook al heeft men er recht op. Er is bijgevolg nog veel te doen op het gebied van redelijke aanpassingen en de inclusie van individuen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt. Inclusie op de reguliere arbeidsmarkt stopt ook niet bij redelijke aanpassingen. De kloof tussen de tewerkstellingsgraden op de reguliere arbeidsmarkt verminderen, vergt meer inspanning. Stereotypering en onwetendheid over individuen met een beperking op de reguliere arbeidsmarkt bijvoorbeeld. Daarnaast kan ook het zoeken naar werk en het verplaatsen naar werk een probleem vormen voor individuen met een beperking. Uiteraard is het inburgeren van redelijke aanpassingen en het vrijwaren van het recht op redelijke aanpassingen een goed, maar pril begin.

Lijst van de geraadpleegde werken

- Bailey, K., Harris, S. J., & Simpson, S. (2015). Stammering and the Social Model of Disability: Challenge and Opportunity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 193, 13-24. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.240>
- Baldrige, D. C., & Veiga, J. F. (2001). Toward a greater understanding of the willingness to request an accommodation: Can requesters' beliefs disable the Americans with Disabilities Act? *Academy of Management Review*, 26(1), 85-99.
- BELGA. (2014). VN wil dat België meer werk maakt van inclusie personen met handicap. *De Morgen*. Retrieved from http://www.standaard.be/cnt/dmf20141004_01303258
- Blanck, P., Schur, L., Kruse, D., & Schwochau, S. (2003). Calibrating the Impact of the ADA's Employment Provisions. *Stan. L. & Pol'y Rev.*, 14, 267.
- Brisenden, S. (1986). Independent Living and the Medical Model of Disability. *Disability, Handicap & Society*, 1(2), 173-178.
- Colella, A. (2001). Coworker Distributive Fairness Judgments of the Workplace Accommodation of Employees with Disabilities. *Academy of Management Review*, 26(1), 100-116.
- Colella, A., & Stone, D. L. (2005). Workplace discrimination toward persons with disabilities: A call for some new research directions. *Discrimination at work: The psychological and organizational bases*, 227-253.
- Dwoskin, L. B., & Squire, M. B. (2013). Reasonable Accommodation Under the New ADA: How Far Must Employers Go? *Employee Relations Law Journal*, 38(4), 3-23.
- Erickson, W., von Schrader, S., & Lee, C. (2012). 2010 Disability Status Report, United States.
- Eurostat. (2014). Disability statistics - labour market access Retrieved from ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Disability_statistics_-_labour_market_access
- FOD WASO. (2005). Wegwijs in ... de redelijke aanpassingen ten behoeve van personen met een handicap op het werk.
- Foster, D. (2007). Legal obligation or personal lottery? Employee experiences of disability and the negotiation of adjustments in the public sector workplace. *Work, Employment & Society*, 21(1), 67-84.
- Foster, D., & Wass, V. (2013). Disability in the labour market: an exploration of concepts of the ideal worker and organisational fit that disadvantage employees with impairments. *Sociology*, 47(4), 705-721.
- French, S., & Swain, J. (2004). *Whose tragedy?: Towards a personal non-tragedy view of disability*: Sage.
- Garland-Thomson, R. (2011). Misfits: A Feminist Materialist Disability Concept. *Hypatia*, 26(3), 592-606.
- Gewurtz, R., & Kirsh, B. (2008). Disruption, disbelief and resistance: A meta-synthesis of disability in the workplace. *Work (Reading, Mass.)*, 34(1), 33-44.
- Goering, S. (2015). Rethinking disability: the social model of disability and chronic disease. *Current Reviews in Musculoskeletal Medicine*, 8(2), 134-138. doi:10.1007/s12178-015-9273-z
- Harlan, S. L., & Robert, P. M. (1998). The Social Construction of Disability in Organizations: Why Employers Resist Reasonable Accommodation *Work and Occupations*, 25(4), 397-435.
- Harpur, P. (2014). Combating Prejudice in the Workplace with Contact Theory: The Lived Experiences of Professionals with Disabilities. *Disability Studies Quarterly*, 34(1).
- Kaye, H. S., Jans, L. H., & Jones, E. C. (2011). Why Don't Employers Hire and Retain Workers with Disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation*, 21(526-536).
- Kitchin, R. (1998). 'Out of Place', 'Knowing One's Place': space, power and the exclusion of disabled people. *Disability and Society*, 13(3), 343-356.

- Konrad, A. M., Moore, M. E., Ng, E. S., Doherty, A. J., & Breward, K. (2013). Temporary Work, Underemployment and Workplace Accommodations: Relationship to Well-being for Workers with Disabilities. *British Journal of Management*, 24(3), 367-382.
- Miller, L. C., Gottlieb, M., Morgan, K. A., & Gray, D. B. (2014). Interviews with employed people with mobility impairments and limitations: Environmental supports impacting work acquisition and satisfaction. *Work (Reading, Mass.)*, 48(3), 361-372.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*: Acco Leuven/Voorburg.
- Newton, R., Ormerod, M., & Thomas, P. (2007). Disabled people's experiences in the workplace environment in England. *Equal Opportunities International*, 26(6), 610-623.
- Oliver, M. (2013). The social model of disability: thirty years on. *Disability and Society*, 28(7), 1024-1026.
- Paetzold, R. L., García, M. F., Colella, A., Ren, L. R., Triana, M. d. C., & Ziebro, M. (2008). Perceptions of People with Disabilities: When is Accommodation Fair? *Basic and Applied Social Psychology*, 30, 27-35.
- Richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep., (2000).
- Samant, D., Soffer, M., Hernandez, B., Adya, M., Akinpelu, O., Levy, J. M., . . . Blanck, P. (2009). Corporate culture and employment of people with disabilities: role of social workers and service provider organizations. *Journal of social work in disability & rehabilitation*, 8(3-4), 171-188.
- Samoy, E. (2014). Handicap en Arbeid : beleidsontwikkelingen. *Departement Werk en Sociale Economie*.
- Samoy, E. (2015). Handicap en arbeid. Deel I : Definities en Statistieken over de arbeidsdeelname van mensen met een handicap *Departement Werk en Sociale Economie*.
- Schartz, H. A., Hendricks, D. J., & Blanck, P. (2006). Workplace accommodations: Evidence based outcomes. *Work*, 27, 345-354.
- Schur, L., Kruse, D., Blasi, J., & Blanck, P. (2009). Is Disability Disabling in All Workplaces? Workplace Disparities and Corporate Culture. *Industrial Relations*, 48(3), 381-410. doi:10.1111/j.1468-232X.2009.00565.x
- Sekaran, U., & Bougie, R. *Research methods for business: a skill-building approach* (Vol. 6). Chichester: Wiley.
- Spataro, S. E. (2005). Diversity in context: how organizational culture shapes reactions to workers with disabilities and others who are demographically different. *Behavioral sciences & the law*, 23(1), 21-38.
- Stone, D. L., & Colella, A. (1996). A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations. *Academy of Management Review*, 21(2), 352-401.
- Swain, J., & French, S. (2000). Towards an affirmation model of disability. *Disability & Society*, 15(4), 569-582.
- VAPH. Tegemoetkoming voor hulpmiddelen voor personen met een handicap. Retrieved from <http://www.vlaanderen.be/nl/gezin-welzijn-en-gezondheid/handicap/tegemoetkoming-voor-hulpmiddelen-voor-personen-met-een-handicap>
- VDAB. Tegemoetkoming in de kosten van een arbeidspostaanpassing. Retrieved from <https://partners.vdab.be/arbeidshandicap/arbeidspostaanpassing.shtml#een>
- Verenigde Naties. (2006). Convention on the rights of persons with disabilities.
- Vischer, J. (2005). *Space Meets Status: Designing Workplace Performance*: Routledge.
- Von Schrader, S., Malzer, V., & Bruyere, S. (2014). Perspectives on Disability Disclosure: The Importance of Employer Practices and Workplace Climate. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 26(4), 237-255.
- White, M. J., & Hahn, H. (1982). Disability and Rehabilitation Policy: Is Paternalistic Neglect Really Benign? *Public Administration Review*, 42(4), 385-389. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=4596575&site=ehost-live>

Zanoni, P. (2011). Diversity in the lean automobile factory: doing class through gender, disability and age. doi:10.1177/1350508410378216

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Handicap en redelijke aanpassingen op de reguliere arbeidsmarkt

Richting: **m a s t e r i n d e t o e g e p a s t e e c o n o m i s c h e wetenschappen-beleidsmanagement**

Jaar: **2016**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Beyens, Lieselotte

Datum: **3/06/2016**