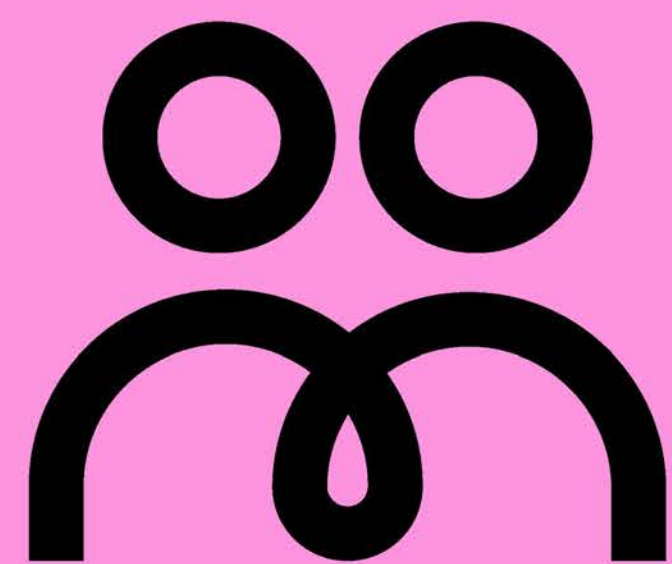
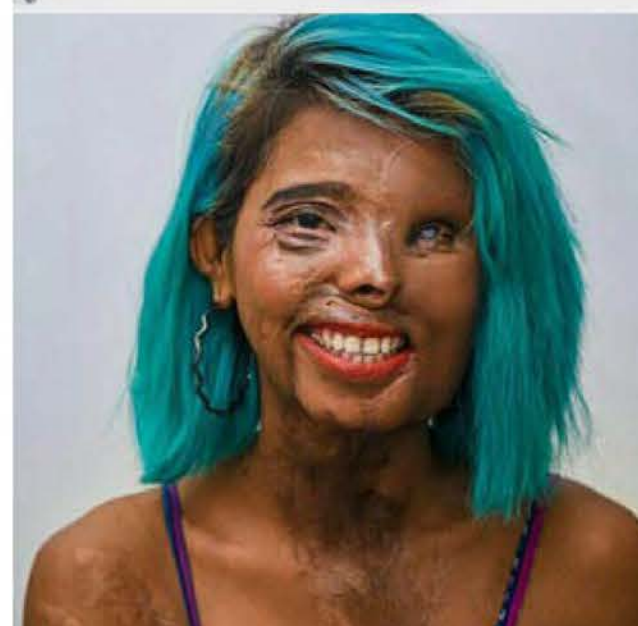




**mensenkenners**



# Jaarverslag 2025



**Amber Ligtvoet** –  
Technology consultant



**Nils Brosch** –  
Director Sales EMEA SMB  
@Amplitude



**Julie Wassenberg** –  
Advocaat | Associate bij NautaDutilh

## Raad van toezicht

- Werkgever van de directie
- Toezicht houden op de doelstelling
- Toezicht houden op het budget in lijn met de doelstelling

Kijk het volgende filmpje.  
Hierin stapt een zus een tijdje  
in de schoenen van haar  
visueel beperkte broer.



Doorgaan



Powered by **Typeform**



# mensenkenners

Een online cursus om je inclusiviteitsspier te trainen.

Mensen met een beperking vertellen je *precies* hoe  
je hen een prettige, inclusieve ervaring kan bieden.

# “Nederland is niet inclusief.”

*Lang niet toegankelijk,*  
Sociaal Cultureel Planbureau 2021



# 8/10

interacties in de openbare ruimte  
verloopt ongemakkelijk voor  
iemand met een beperking

# 29%

van de Nederlanders geeft aan niet  
te weten hoe je omgaat met iemand  
met een beperking\*

[handicap.nl](https://handicap.nl)

(2) <https://handicap.nl/blog/handicaps-in-nederland-sterk-onderschat/>

**We moeten niet alleen  
de omgeving aanpassen**

**We moeten vooral  
onszelf aanpassen.**



**Daarom...**



# mensenkenners

**Een online cursus om je**

**inclusiviteitsspier te trainen**



## Welkom bij Mensenkenners module I: mensen met een visuele beperking

Je begint vandaag aan module I: mensen met een visuele beperking. In deze module ga je in 5 dagen veel leren over hoe jij als medewerker het bezoekje aan jouw werkplek fijner kan maken voor mensen met een visuele beperking!

**Start**

druk op Enter ↵

⌚ Duurt X minuten

*‘Ik vond de content echt leuk om te bekijken, wanneer komt de rest?’*

Tara, 21 jaar

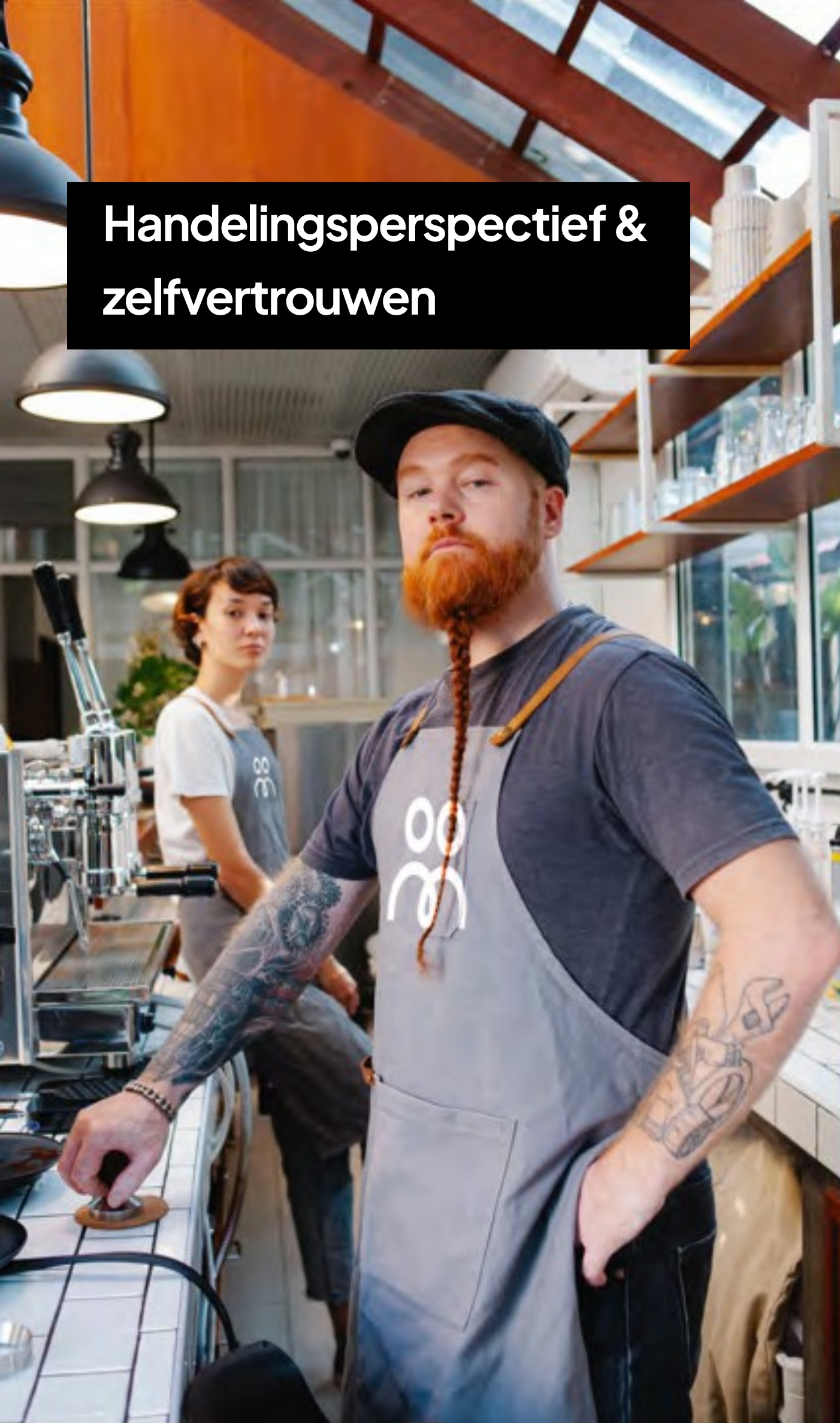
*‘Wauw ik heb echt zoveel geleerd!’*

Tobias, 22 jaar

*‘Er zaten echt allemaal eye-openers in, die super logisch zijn als je ze hoort, maar waar je nooit over had nagedacht’*

Jhelisa, 23 jaar

**Handelingsperspectief &  
zelfvertrouwen**

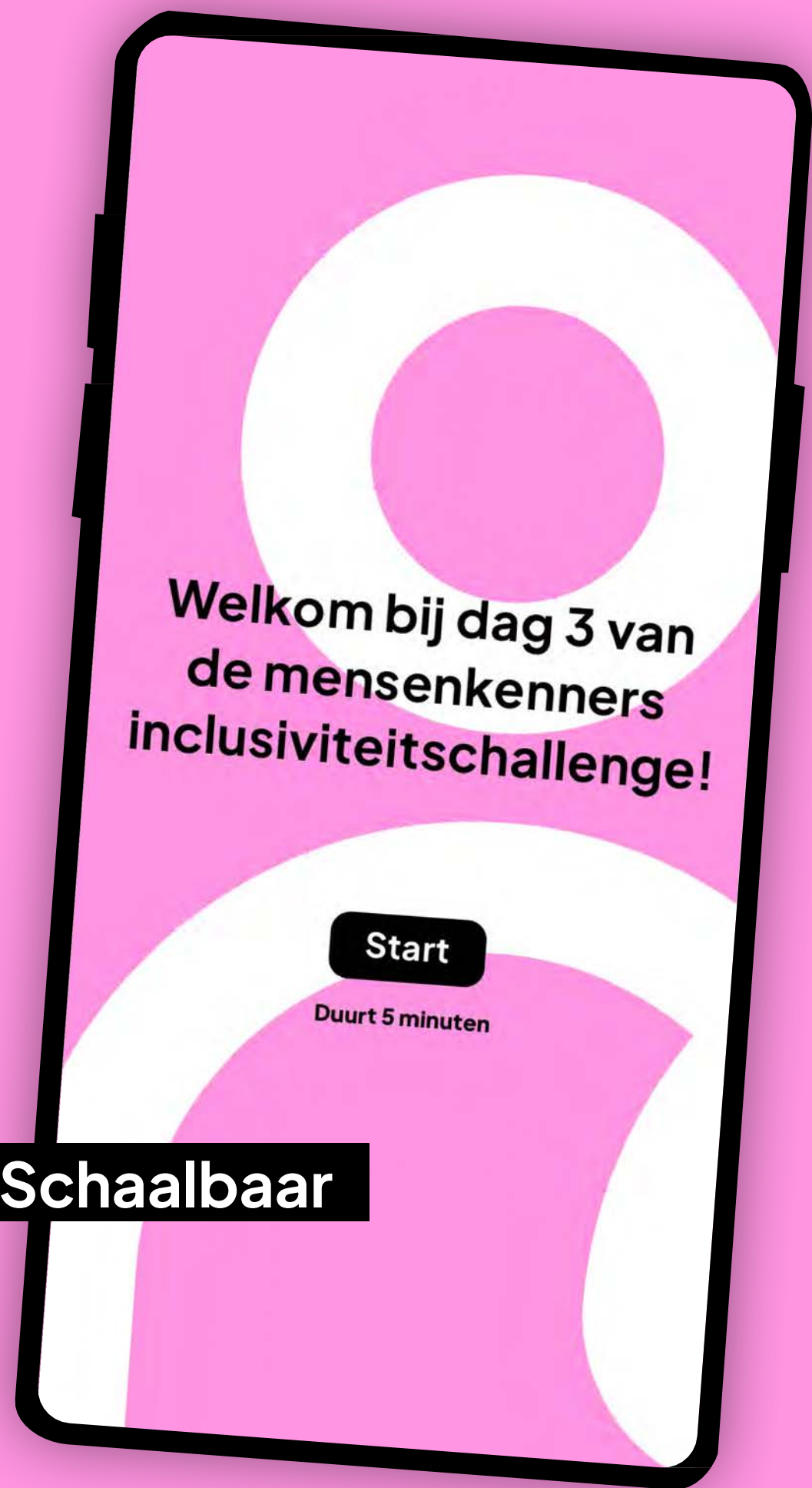


**Welkom bij dag 3 van  
de mensenkenners  
inclusiviteitschallenge!**

**Start**

Duurt 5 minuten

**Schaalbaar**



**Met de community**





**“Binnen de Mensenkenners training is geen vraag taboe. Alle vragen mogen worden gesteld, daar is deze ruimte voor. Het is beter om het nu aan ons te vragen, dan een keer aan iemand die er niet op zit te wachten.”**

Welkom bij Mensenkenners  
deel I: Bewustwording van  
jouw rol en vooroordelen  
ontdekken

Je begint vandaag aan deel I. In dit deel ga je veel leren  
over verschillende soorten beperkingen en over wat jouw  
rol is als medewerker!

⌚ Duurt 7+ minuten

Start

2> Nieuwsgierigheid is heel natuurlijk, maar als  
je iemand op je werk wilt helpen, is het vooral  
belangrijk dat je ze benadert als mens, met  
geduld.

Hoe kun je het beste iemand benaderen  
waarvan je denkt dat ze misschien  
slechthorend of doof zijn? (Meerdere  
antwoorden mogelijk)\*

Kies er 2

A

Zwaaien met je armen tot ze je zien

B

Op een papiertje schrijven: Hallo, hoe kan ik u  
het beste helpen?

C

In hun zicht gaan staan, ze aankijken en rustig  
vragen: "Kan ik u ergens mee helpen?"

D

(Tegen hun partner): "Waar kan ik haar mee  
helpen?"

< Doorgaan

“ Goede antwoorden:

B) Op een papiertje schrijven: Hallo, hoe kan  
ik u het beste helpen?  
C) In hun zicht gaan staan, ze aankijken en  
rustig vragen: "Kan ik u ergens mee helpen?"

Het belangrijkste is ook bij deze groep dat je  
geen aanname maakt over wat iemand zou  
willen. Daarnaast hoeft je niet overdreven  
aandacht te trekken of heel hard te praten. Je  
kunt gewoon rustig spreken, zorg dat zij je  
mond kunnen zien. Pak er pen en papier bij,  
of je telefoon als het niet lukt. Spreek mensen  
met een auditieve beperking altijd zelf aan.

De grootste les is: blijf rustig, heb geduld en  
houd het simpel.

< Doorgaan

## tips

### Service verlenen aan mensen met een beperking

#### Algemeen

- 1 Ontspan.**  
Je hoeft niet te schrikken of onmiddellijk te hulp te schieten wanneer iemand met een beperking binnenkomt. Zij zijn gewoon hun leven aan het leiden. Bied rustig en respectvol hulp aan.  
 \* gebaar voor 'chill'
- 2 Staar niet naar de persoon met een beperking.**
- 3 Deze vragen kan je altijd stellen:**  
Heb je hulp nodig? of Hoe kan ik je het beste helpen?
- 4 Wees niet beledigd als iemand geen hulp nodig heeft of wil.**  
Mensen met een beperking leven daar elke dag mee en kunnen dus heel veel zelf. Het is ok om hulp aan te bieden. Het is niet ok om hulp op te dringen.
- 5 Wees open en eerlijk. Je kunt niet alles al weten, maar je kunt het wel respectvol vragen.**  
*Ik heb nog nooit iemand bediend die blind is, ik ga natuurlijk mijn best doen, maar geef vooral aan hoe ik u beter kan helpen*
- 6 Wees geduldig.**  
Als iemand langzaam of (schijnbaar) met moeite praat, hoef je ze niet aan te vullen of te helpen. Onderbreek ze niet.
- 7 Doe geen aannames over wat iemand wil of kan.**  
Als je iets niet zeker weet, vraag het dan:  
Heb je hulp nodig bij het dragen van je drankjes? of Zal ik je naar je tafel begeleiden, of loop je er liever zelf naartoe?
- 8 Spreek direct tegen de persoon aan wie je service verleent en niet over hen tegen hun gezelschap.**  
Het zijn autonome mensen, zoals ieder ander. Je kunt ze direct aanspreken zoals elke andere klant.  
Dus niet: 'Wat wilt uw man bestellen?'  Wees specifiek: 'Wat wilt u drinken?' 

#### Visuele beperking

- 9 Visueel beperkte mensen kunnen meestal niet zien dat je voor ze staat om te helpen.**  
Stel jezelf daarom altijd voor door middel van je naam en je functie, want ook je uniform is niet zichtbaar.
- 10 Onthoud dat iemand het niet kan zien als je wijst of gebaart.**  
Zeg dus niet; maar dit;  
De wc's zijn daar. Voor de wc's, gaat u rechtdoor tot het einde van de bar en dan rechtsaf. De deuren bevinden zich aan uw linkerhand.

- 11 Blindegeleidehonden en hulphonden zijn heel lief, maar mogen helaas niet geaaid worden als ze aan het werk zijn.**  
Dit kun je ook zien aan hun hesje en harnas.



#### Motorische beperking

- 12 Raak hulpmiddelen van mensen niet aan zonder hun toestemming.**  
Vraag het altijd eerst!  
*Zal ik je daarheen rijden of verplaats je je liever zelf?*
- 13 Je kunt gebruikelijke woorden wel gebruiken zoals lopen.**  
Je hoeft niet "rollen" te zeggen in plaats van "lopen".
- 14 Zorg dat je de toegankelijkheid van je werkplek kent.**  
Zo kun je het beste helpen wanneer iemand informatie zoekt over toegankelijkheid. Wees eerlijk over de toegankelijkheid, dan kan iemand zelf beslissen of er een mouw aan te passen valt.
- 15 De benaming invalide kan kwetsend zijn.**  
Zeg in plaats daarvan: 'persoon in een rolstoel, persoon met een motorische beperking.'
- 16 Let op de hoogte van dingen zoals pinautomaten.**
- 17 Wees eerlijk over de toegankelijkheid, dan kan iemand zelf beslissen of er een mouw aan te passen valt.**

#### Auditieve beperking

- 18 Je kunt gewoon blijven praten.**  
Zorg dat je goed articuleert, rustig praat en de klant aankijkt. Dat helpt hen jou te verstaan.
- 19 Met een paar basis gebaren kom je een heel eind.**  
Zo kan je auditief beperkte klanten een welkom gevoel geven.
- 20 Als het mogelijk is, is het fijn om muziek zacht te zetten voor auditief beperkte klanten.**
- 21 Heb geduld!**  
Wordt niet boos of gestresst als je elkaar even niet begrijpt. Blijf rustig, jullie komen er samen wel uit.
- 22 Pak er visuele hulpmiddelen bij als nodig.**  
Zoals je telefoon, pen en papier, gebaren of de menukaart.
- 23 Als je wilt weten of je boodschap is aangekomen, vraag je:**  
Heb je mij verstaan? en kun je naar je oor wijzen.



#### Opvallend uiterlijk

- 24 Het kan prettig zijn om de persoon met een opvallend uiterlijk gerust te stellen dat je niet van hen schrikt.**  
Dit kan met een knikje of glimlach wanneer deze persoon binnenkomt.



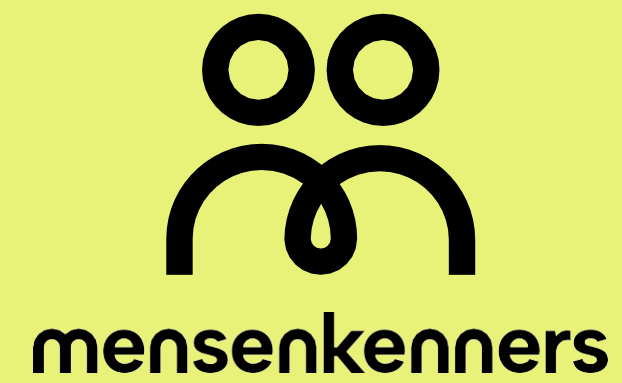
- 25 Niet uitbundig staren naar de plek die wordt gezien als 'bijzonder'.**
- 26 Het is niet verboden om iets te vragen over iemands uiterlijk.**  
Maar zorg dat de persoon centraal staat en niet het uiterlijk.

#### Spraakbeperking

- 27 Eventueel verleidelijk, maar maak niet iemands zinnen af.**  
Mensen die stotteren, vinden het vaak eerder opdringerig dan nuttig.
- 28 Maak geen suggesties om te 'vertragen' of te 'ontspannen'.**  
Dit laat alleen maar zien dat je gefocust bent op hoe ze praten, ipv wat ze zeggen.
- 29 Als u zich ongemakkelijk voelt, probeer dit dan niet te laten blijken.**  
Blijf neutraal en houd natuurlijk oogcontact.
- 30 Als de persoon het echt moeilijk heeft en het voelt passend, dan is het oké om het geruststellende 'Neem zo lang als nodig is' aan te bieden.**  
Je kan ook altijd vragen om de vraag te herhalen als je het niet gehoord hebt.



Neem zo lang als nodig is



**Jullie trainers**



**Trainer: Ezri Williams**



**Moderator: Ihab Laachir**



Service verlenen  
aan mensen met een  
visuele beperking

# 8 tips



## Tip 1

Visueel beperkte  
mensen kunnen  
meestal niet zien dat  
je voor ze staat om  
te helpen.

Stel jezelf daarom altijd voor door  
middel van je naam en je functie,  
want ook je uniform is niet zichtbaar.

Bijvoorbeeld:

'Hoi! Ik ben Eva,  
ik werk hier bij HEMA'

of

'Hi, ik ben Abdel,  
ik ben de conducteur'



## Tip 4

Onthoud dat iemand het  
niet kan zien als je wijst  
of gebaart.

Zeg dus niet:

'de wc's zijn daar'

X

Wees specifiek:

'Om bij de wc's te komen  
moet u nu rechtdoor tot het  
einde van de bar en dan naar  
rechts. De deuren zijn dan  
aan uw linkerhand'



## Tip 5

Wees open en eerlijk.

Je kunt niet alles al weten, maar je kunt  
het wel altijd vragen.

Bijvoorbeeld:

'Ik heb nog nooit  
iemand bediend die  
blind is, ik ga natuurlijk  
mijn best doen, maar  
geef vooral aan hoe ik  
u beter kan helpen'



**Wat hebben we in 2025 gedaan?**

# Partners

✗ Gemeente  
✗ Amsterdam  
✗



**Paradiso**



**VSBfonds,**  
iedereen doet mee

✗ GGD  
✗ Amsterdam  
✗

# Cinekid

In 2025 gingen we een samenwerking aan met Cinekid, het grootste kinderfilm- en mediafestival ter wereld. Van 11 t/m 26 oktober namen alle medewerkers en vrijwilligers van Cinekid deel aan onze online Mensenkenners-training, gericht op bewuste taal, kleine gebaren en een open houding — met als doel een festival waar iedereen zich welkom voelt. Een mooi voorbeeld van hoe inclusie in de praktijk vorm krijgt: niet als abstract doel, maar als gezamenlijke inspanning die verder reikt dan het festival zelf.



# Paradiso

Ook de nachtcultuur en eventsector verdienen een inclusieve aanpak. Daarom gaven we een workshop aan de medewerkers van Paradiso en Tolhuistuin, twee iconische Amsterdamse podia. Met deze workshop laten beide organisaties zien dat ze zich actief inzetten om ook hun evenementen, concerten en nachtleven toegankelijker te maken voor mensen met een beperking. Een mooi voorbeeld van hoe inclusie verder reikt dan zorg en onderwijs — en net zo goed thuishoort op de dansvloer.



# GGD Workshop

In mei 2025 verzorgden we, samen met ervaringsdeskundige Ihab, een deelsessie tijdens een kennisdag van de GGD. De deelnemers waren professionals uit de preventieve zorg- en welzijnssector — van buurtteams, ouder- en kindteams en huisartsen tot collega's van de GGD zelf, Eigenwijks en Team Sportservice Amsterdam. Zowel mensen in de uitvoering als in communicatie, beleid en management schoven aan. Doel van de sessie: hen meegeven hoe ze hun werk en aanbod (sociaal) toegankelijk en inclusief kunnen maken voor mensen met een beperking.



## In de woorden van onze ambassadeurs

Wat Mensenkenners doet, wordt het best verwoord door de mensen die het dagelijks meemaken.

Ambassadeur en ervaringsdeskundige **lhab** geeft, samen met Ezri, de Mensenkennerstraining, waar hij als moderator de werknemers ondersteunt en zijn ervaringsdeskundigheid deelt. Voor lhab gaat het project verder dan alleen de trainingen zelf: *"Het gaat om het creëren van kansen voor mensen met een beperking om actief bij te dragen aan de maatschappij."* Hij benadrukt dat maatschappelijke impact zich niet meteen in cijfers laat vangen, maar wél voelbaar is: *"De ervaringsdeskundigen en deelnemers zijn blij met het resultaat. En dat gevoel kun je niet kwantificeren."* Volgens lhab ligt de kracht van Mensenkenners in de menselijke verbinding — en biedt het project *"een trapje tussen de vloer en het podium,"* waarmee mensen met een beperking op posities komen waar ze écht impact kunnen maken.

**Julie**, lid van onze Raad van Toezicht en zelf ervaringsdeskundige, zag die impact met eigen ogen tijdens een bezoek aan Paradiso — een van de organisaties die met Mensenkenners samenwerkt. Zonder te weten dat het personeel daar getraind was, werd ze die avond geholpen door meerdere medewerkers, moeiteloos en zonder dat het ongemakkelijk voelde. *"Pas achteraf besepte ik: wacht even, Paradiso heeft met Mensenkenners gewerkt! Het laat zien dat dit project echt effect heeft."* Voor Julie zit de kracht van goede toegankelijkheid vaak in kleine, alledaagse dingen: *"De manier waarop je benaderd wordt, de bereidheid om te luisteren en te vragen wat iemand nodig heeft. Dat kost weinig moeite, maar kan het verschil maken tussen een frustrerende of een positieve ervaring."*

Samen laten lhab en Julie zien waar Mensenkenners voor staat: niet alleen bewustwording, maar structurele verandering die voelbaar is — op de werkvloer, op het podium, en in de kleine momenten daartussen.

**"Ik ben hier niet voor jouw karma punten."**



**Maurits**

**oo mensenkenners**