

Student: Tahnee Opsomer  
Promotor: Matthea Belis  
Academiejaar 2010 - 2011  
Bachelor in de Orthopedagogie

# Ik wil en kan het zelf zeggen, geef mij gewoon een kans!

Toegankelijke communicatie voor personen met een  
verstandelijke beperking



Student: Tahnee Opsomer

Promotor: Matthea Belis

Academiejaar 2010 - 2011

Bachelor in de Orthopedagogie

# Ik wil en kan het zelf zeggen, geef mij gewoon een kans!

Toegankelijke communicatie voor personen met een  
verstandelijke beperking

# VOORWOORD

Welkom in mijn afstudeerproject!

Het onderwerp en de uitwerking van dit afstudeerproject zijn er gekomen gedurende een praktische stage tijdens mijn derde en laatste jaar Orthopedagogie. Ik wil deze gelegenheid graag gebruiken om wat meer te vertellen over mijn studieverloop. Oorspronkelijk ben ik in deze opleiding gestart met het idee om na mijn studies als opvoeder binnen de Bijzondere Jeugdzorg aan de slag te gaan. Dit was bij aanvang dan ook mijn enige interessegebied. Na mijn eerste stage, in een gesloten instelling voor meisjes geplaatst door de jeugdrechter, was ik genoodzaakt mijn oorspronkelijke ambities bij te schaven. Door deze ervaring heb ik destijds besloten mijn perspectief te verbreden en zo kwam ik terecht in het dagbestedingscentrum van Tordale met als doelgroep volwassenen met een verstandelijke beperking. Ondanks dat ik er bij aanvang van mijn studies van overtuigd was dat het werken bij deze doelgroep niets voor mij zou zijn, heb ik gedurende deze stageperiode fantastische ervaringen opgedaan. De energie die ik geïnvesteerd heb in deze mensen heb ik teruggekregen in de vorm van dankbaarheid en liefde. Het omgaan met volwassenen met een verstandelijke beperking was voor mij één van de mooiste ervaringen in mijn leven. Ik ben dan ook enorm blij dat ik de kans gekregen heb om deze nieuwe weg in te slaan.

Door het uitwerken van mijn afstudeerproject hoop ik bij te dragen aan een positieve evolutie wat de omgang met volwassenen met een verstandelijke beperking betreft. Met dit project is een kleine steen gelegd aan een gebouw dat nu verder afgewerkt moet worden. Het aanbieden van toegankelijke vormen van communicatie is nog lang niet geperfectioneerd.

Uiteraard stond ik er bij de verwezenlijking van dit eindwerk niet alleen voor. Er zijn dan ook een aantal personen die ik hier even wil bedanken.

Mijn eerste dank gaat uit naar mijn stagementor, Bregje Monballieu, die elke dag voor mij klaarstond. Ik kon bij haar terecht voor zowel inhoudelijke als praktische tips. Ook problemen en vragen kon ik met haar altijd bespreken. Daarnaast kon ik op mijn stageplaats rekenen op de steun van mijn collega's Mia Van de Maele en Brigitte Crutelle. Doordat zij, net zoals Bregje Monballieu, met beide voeten in het werkveld staan, konden ze mij een andere invalshoek bieden.

Wat de steun op mijn stageplaats betreft wil ik als laatste ook Jo Sabbe bedanken. Door een aantal concrete tips rond toegankelijke communicatie werd het mogelijk om een bruikbaar product uit te werken.

Wat het inhoudelijk aspect van mijn afstudeerproject betreft kon ik vooral terecht bij mijn promotor, Matthea Belis. Zij stond altijd klaar met concrete antwoorden op mijn vragen. Door haar vele tips is dit een volledig en onderbouwd werk geworden.

Ik dank ook de auteurs van de geraadpleegde boeken, sites, artikels, cursussen en interne documenten. Zonder deze bronnen had ik mijn eindwerk nooit zoveel kracht en onderbouwing kunnen geven.

Tenslotte wil ik even de aandacht richten naar mijn moeder en vriend, voor hun steun en begrip. Zij hebben geluisterd naar mijn zorgen en mij aangemoedigd als ik het even niet zag zitten. Bovendien maakte mijn moeder tijd vrij om mijn werk na te lezen en feedback te geven en mijn vriend om de nodige ondersteuning te bieden op IT-vlak.

Bedankt allemaal!

# INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Waarde van het project</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Inleiding</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Quality of life</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 Circle of courage</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4 Opvattingen over mensen met een verstandelijke beperking</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5 Sociale omgeving maakt beperking</b> .....	<b>9</b>
1.5.1 ICIDH .....	9
1.5.2 ICF .....	9
1.5.2.1 Functies en structuur .....	10
1.5.2.2 Activiteiten .....	10
1.5.2.3 Participatie .....	10
1.5.3 Belang binnen project .....	11
<b>1.6 Besluit</b> .....	<b>11</b>
<b>2 Personen met een verstandelijke beperking</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Inleiding</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 Wat is een verstandelijke beperking?</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3 Cognitieve ontwikkeling en verstandelijke beperking</b> .....	<b>14</b>
<b>2.4 Besluit</b> .....	<b>14</b>
<b>3 Personen met een verstandelijke beperking en communicatie</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1 Inleiding</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2 Het begrip communicatie</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3 Taalontwikkeling</b> .....	<b>17</b>
3.3.1 Inleiding .....	17
3.3.2 Normale taalontwikkeling .....	18
3.3.2.1 De pre-linguale fase .....	18
3.3.2.2 De vroeg-linguale fase .....	18
3.3.2.3 De differentiatiefase .....	19
3.3.2.4 De voltooiingsfase .....	19
3.3.2.5 Latere taalontwikkelingsfase .....	19
3.3.3 Taalontwikkeling bij personen met een verstandelijke beperking .....	19
3.3.3.1 Inleiding .....	19
3.3.3.2 De pre-intentionele communicatie .....	20
3.3.3.3 De proto-symbolische communicatie .....	20
3.3.3.4 De symbolische communicatie .....	20
<b>3.4 Communicatiebelemmeringen</b> .....	<b>21</b>
<b>3.5 Taalniveau inschatten</b> .....	<b>21</b>
<b>3.6 Eigen taalgebruik afstemmen</b> .....	<b>22</b>
<b>3.7 Besluit</b> .....	<b>22</b>
<b>4 Toegankelijke communicatie</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1 Inleiding</b> .....	<b>23</b>
<b>4.2 Waarom toegankelijke communicatie?</b> .....	<b>23</b>
4.2.1 De 12 specifieke communicatierechten voor personen met een verstandelijke beperking .....	23
4.2.2 Toepassing van enkele rechten in het afstudeerproject .....	24
<b>4.3 Integrale toegankelijkheid</b> .....	<b>24</b>
<b>4.4 Totale communicatie als optimale communicatie</b> .....	<b>25</b>
4.4.1 Minimale, maximale en optimale communicatie .....	25
4.4.2 Totale communicatie .....	25
<b>4.5 Eenvoudige schrijftaal</b> .....	<b>26</b>

4.5.1	Inleiding .....	26
4.5.2	Richtlijnen wat betreft vorm.....	26
4.5.3	Richtlijnen wat betreft inhoud en opbouw.....	26
<b>4.6</b>	<b>Visualisaties .....</b>	<b>26</b>
4.6.1	Inleiding .....	26
4.6.2	Pictogrammen .....	27
4.6.2.1	Methodiek Bèta.....	27
4.6.2.2	Methodiek Sclera.....	27
4.6.3	Foto's .....	27
<b>4.7</b>	<b>Combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties .....</b>	<b>28</b>
<b>4.8</b>	<b>Besluit .....</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>Aan de slag: werkwijze voor de uitwerking van de leidraden .....</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Standaard leidraad Jobbureau .....</b>	<b>31</b>
<b>6.1</b>	<b>Te verwerken informatie .....</b>	<b>31</b>
6.1.1	Inleiding .....	31
6.1.2	Algemene informatie .....	31
<b>6.2</b>	<b>Uitwerking 3 standaard leidraden .....</b>	<b>32</b>
6.2.1	Inleiding .....	32
6.2.2	Eenvoudige schrijftaal .....	32
6.2.3	Combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties (bijlage 4).....	33
6.2.4	Visualisaties.....	34
<b>6.3</b>	<b>Evaluatie met Jo Sabbe .....</b>	<b>35</b>
6.3.1	Werkgroep toegankelijke communicatie Tordale .....	35
6.3.2	Verbeterpunten aan leidraden.....	35
6.3.2.1	Leidraad eenvoudige schrijftaal.....	35
6.3.2.2	Leidraad combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties.....	36
6.3.2.3	Leidraad visualisaties .....	36
<b>6.4</b>	<b>Evaluatie binnen het team .....</b>	<b>36</b>
<b>6.5</b>	<b>Evaluatie met proefpersonen.....</b>	<b>37</b>
6.5.1	Leidraad eenvoudige schrijftaal .....	37
6.5.2	Leidraad combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties .....	37
6.5.3	Leidraad visualisaties.....	38
<b>7</b>	<b>Standaard leidraad eigen werk .....</b>	<b>39</b>
<b>7.1</b>	<b>Verantwoording van het proces.....</b>	<b>39</b>
7.1.1	Visie cliëntgerichtheid .....	39
7.1.2	Visie empowerment.....	39
<b>7.2</b>	<b>Projectgroepen.....</b>	<b>40</b>
7.2.1	De opstart.....	40
7.2.2	Vorbereidingen.....	40
7.2.2.1	De uitnodiging (bijlage 2).....	40
7.2.2.2	Het afsprakenblad (bijlage 3).....	40
7.2.2.3	Het doel van de vergadering.....	40
7.2.2.4	De agendapunten.....	41
7.2.2.5	De aanpak.....	41
7.2.3	Het verloop van de vergadering .....	41
7.2.4	Vaststellingen .....	42
<b>7.3</b>	<b>Te verwerken informatie .....</b>	<b>43</b>
7.3.1	Inleiding .....	43
7.3.2	De verschillende onderdelen .....	43
<b>7.4</b>	<b>Uitwerking 3 standaard leidraden .....</b>	<b>43</b>
7.4.1	Eenvoudige schrijftaal .....	43
7.4.2	Combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisatie (bijlage 5).....	44
7.4.3	Visualisaties.....	45

<b>7.5</b>	<b>Evaluatie met Jo Sabbe .....</b>	<b>46</b>
<b>7.6</b>	<b>Evaluatie binnen het team .....</b>	<b>46</b>
<b>7.7</b>	<b>Evaluatie met proefpersonen.....</b>	<b>46</b>
7.7.1	Leidraad eenvoudige schrijftaal .....	46
7.7.2	Leidraad combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties .....	46
7.7.3	Leidraad visualisaties.....	47
<b>BESLUIT</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>.....</b>	<b>52</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>- informed consent.....</b>	<b>52</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>- uitnodiging vergadering.....</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>- afsprakenblad vergadering.....</b>	<b>54</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>- leidraad Jobbureau combinatie .....</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>- leidraad werk combinatie.....</b>	<b>78</b>

## INLEIDING

Dit project is er gekomen op vraag van jobcoachen Bregje Monballieu, Mia van de Maele en Brigitte Crutelle die samen instaan voor de werking van het Jobbureau van Tordale te Torhout. Het Jobbureau is een organisatie die personen met een licht tot matig verstandelijke beperking begeleidt in het zoeken naar en uitvoeren van een job binnen het gewone arbeidscircuit. Eenmaal er een gepaste job gevonden is voor een cliënt krijgt deze de naam 'begeleid werker'. Deze term komt in mijn afstudeerproject vaak aan bod.

Het gebeurt vaak dat een begeleid werker zijn/haar eigen werk en het Jobbureau wenst voor te stellen. Dit ofwel tijdens een informeel contact met kennissen, vrienden of familie ofwel tijdens een formeel contact op bijvoorbeeld een informatie-avond voor de leerlingen van het BUSO onderwijs. Een groot aantal begeleid werkers kan dit niet zonder hulpmiddelen of steun van de omgeving. Het is dan een heel werk voor de betrokken jobcoach om een leidraad of ander hulpmiddel op te maken zodat de begeleid werker wordt geholpen.

Uit het analyseren van dit probleem is dan ook volgende probleemstelling ontstaan: " Hoe kunnen de begeleid werkers van het Jobbureau Tordale, met een licht tot matig verstandelijke beperking, hun werk en het Jobbureau aan anderen voorstellen, rekening houdend met hun communicatieve mogelijkheden ? "

Met het antwoord op deze vraag wens ik een aantal doelstellingen te bereiken. Als eerste wil ik de toegankelijkheid van de aangeboden informatie rond hun eigen werkplaats en het Jobbureau vergroten, zodat ook de cliënten de informatie kunnen begrijpen en herformuleren. De nodige informatie zal hiervoor aangeboden worden in een toegankelijke leidraad, uitgewerkt in 3 verschillende vormen van toegankelijke communicatie, nl. eenvoudige schrijftaal, visualisaties en een combinatie van beide vormen. Vervolgens wil ik er met dit project voor zorgen dat de begeleid werkers meer voldoening krijgen doordat ze zelf een voorstelling kunnen geven en niemand dit in hun plaats hoeft te doen. Door de leidraad zullen ze grotendeels weten wat ze moeten zeggen, wat zal resulteren in een grotere zelfredzaamheid. Uiteraard mag dit project geen eendagsvlieg worden, het moet nuttig en bruikbaar zijn naar de toekomst toe.

Door het hedendaagse paradigma over personen met een beperking, die de laatste jaren een enorme evolutie ondergaan heeft, zijn de woorden 'inclusie', 'participatie' en 'empowerment' heel belangrijk geworden. Om binnen het Jobbureau dit paradigma te steunen is het belangrijk dat de begeleid werkers zelf de kans krijgen om hun werk en het Jobbureau voor te stellen. Het is niet de bedoeling dat het heft hen uit handen genomen wordt en iemand dit in hun plaats doet.

Het aanbieden van toegankelijke communicatie strookt dan ook met het huidige paradigma. De laatste jaren wordt veel aandacht besteed aan de toegankelijkheid van openbare wegen, gebouwen, het openbaar vervoer,... Om echter een integrale toegankelijkheid te verkrijgen is het zorgen voor een toegankelijke omgeving niet genoeg. Willen we de omgeving toegankelijk maken en ervoor zorgen dat personen met een beperking volwaardig kunnen participeren in de samenleving dan moet alsook de communicatie toegankelijk zijn. Dit project zal dan ook resulteren in een toegankelijke leidraad, waarmee ik poog een aanzet te geven tot een verdere optimalisering van toegankelijkheid van communicatie.

Doorheen het lezen wordt duidelijk dat ik meermaals probeer om de aandacht specifiek naar één bepaald aspect te trekken, nl. de beperking als sociaal construct. Mede door deze reden is dit project er gekomen. Het is de taak van de samenleving om zich zo goed als mogelijk aan te passen, toegankelijk te maken, om een volwaardige participatie van personen met een beperking waar te maken.



Het schriftelijke deel van dit afstudeerproject verloopt in één bepaalde lijn, namelijk van algemeen naar concreet en specifiek. Daarnaast is er bij elk hoofdstuk een inleiding en besluit te vinden om een zekere structuur en duidelijkheid in het lezen aan te brengen. Doorheen het project probeer ik steeds de theorie en praktijk te verweven door na elk theoretisch deel een toepassing te geven op mijn project en probleemstelling.

Vooraleer te overdonderen met complexe theorieën situeer ik eerst de waarde van dit project. Hiermee wil ik aantonen dat het onderwerp werkelijk iets kan betekenen en niet zomaar uit de lucht gegrepen is.

Om een kort beeld te schetsen van de betrokken doelgroep start ik bij hoofdstuk 2 met een algemeen deel over personen met een verstandelijke beperking en de cognitieve ontwikkeling die daarmee samengaat. Hiermee wordt al voor een stukje duidelijk dat de communicatie met personen met een verstandelijke beperking een andere aanpak vraagt.

Om bovenstaand feit verder toe te lichten hecht ik vervolgens een volledig hoofdstuk aan de communicatie bij personen met een verstandelijke beperking. Zoals ik eerder zei vertrek ik steeds van algemeen naar specifiek, wat hier betekent dat ik eerst het algemeen concept 'communicatie' toelicht. Daarna ga ik over tot de bespreking van zowel de normale taalontwikkeling als de taalontwikkeling bij personen met een verstandelijke beperking, dit om een vergelijking te kunnen maken. Vervolgens worden enkele communicatiebelemmeringen op een rijtje gezet. Het hoofdstuk over communicatie wordt afgesloten met enkele aandachtspunten voor het inschatten van het taalniveau en het afstemmen van het eigen taalgebruik.

Het laatste theoretische hoofdstuk poogt het concept 'toegankelijke communicatie' duidelijk te maken. Om te beginnen duid ik het referentiekader waaruit toegankelijke communicatie ontstaan is, namelijk de 12 communicatierechten van personen met een verstandelijke beperking. Vervolgens situeer ik toegankelijke communicatie binnen het breder concept van integrale toegankelijkheid. Om te eindigen geef ik enkele specifieke vormen van toegankelijke communicatie die relevant zijn binnen dit project.

Met het vijfde hoofdstuk 'aan de slag' begint de praktische uitwerking van het uiteindelijke product, een toegankelijke leidraad. Ik geef in dit hoofdstuk een globaal beeld van hoe ik te werk ga voor beide leidraden, dit in zowel tekstvorm als schematisch.

De twee laatste hoofdstukken behandelen de concrete uitwerking per standaard leidraad. Om de lijn van algemeen naar specifiek te behouden begin ik met de standaard leidraad voor het voorstellen van het Jobbureau. Deze komt er uiteindelijk in 3 verschillende vormen van toegankelijke communicatie en zal voor elke begeleid werker dezelfde informatie bevatten. De standaard leidraad voor het voorstellen van het eigen werk zal echter voor individualisatie vatbaar zijn en wordt uitgewerkt in hoofdstuk 7. De laatste twee hoofdstukken bevatten zowel het praktische proces, als enkele reflecties naar de opgenomen theorieën.

# 1 WAARDE VAN HET PROJECT

## 1.1 INLEIDING

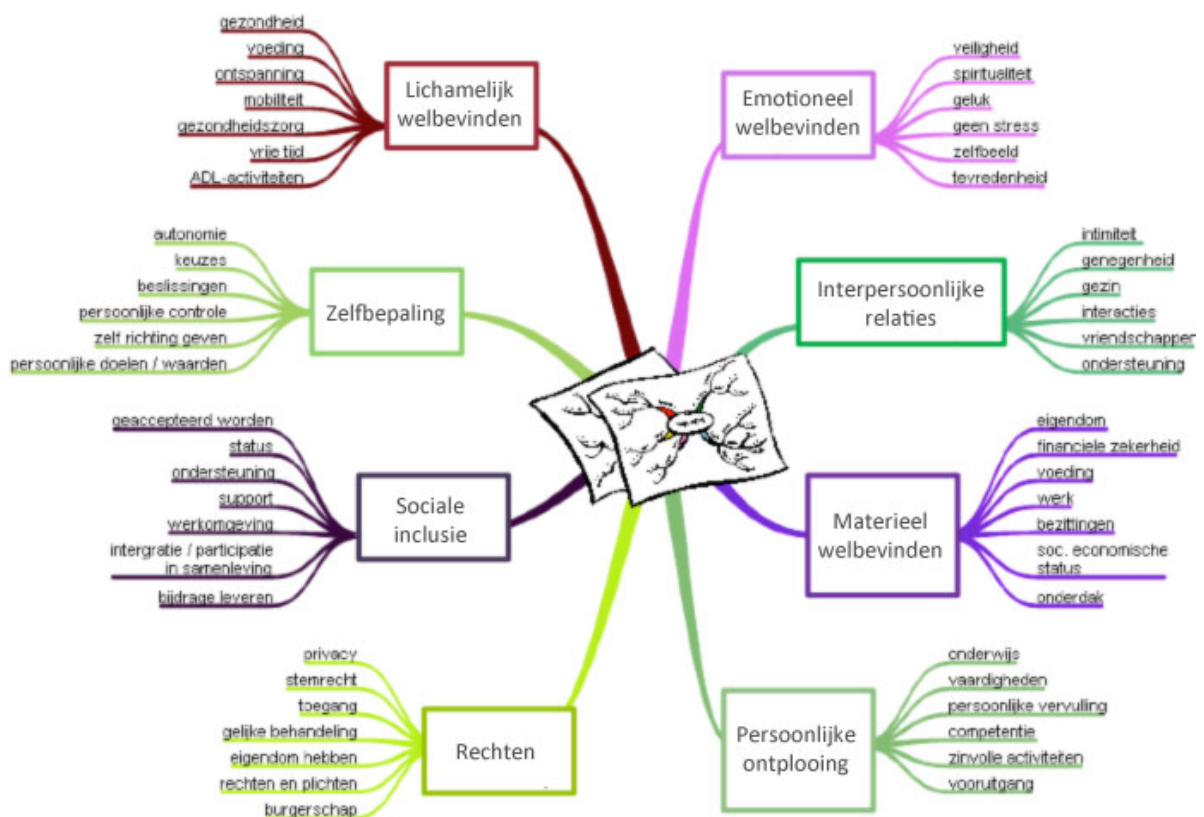
Alvorens te starten met het theoretisch kader en de concrete uitwerking van mijn product wil ik kort de reden van dit project schetsen. Vanuit een aantal kaders, nl. 'Quality of Life, Circle of Courage, paradigmaverschuivingen, ICIDH en ICF, wil ik duidelijk maken dat personen met een verstandelijke beperking werkelijk nood hebben aan deze vorm van zelfstandigheid. Bij elk theoretisch kader geef ik een toepassing of verduidelijking naar mijn project en probleemstelling toe.

## 1.2 QUALITY OF LIFE

De behoefte aan toegankelijke informatie, aan het zelf kunnen voorstellen van het werk en de organisatie waaruit het werk voortkomt, kan mede verklaard worden vanuit het 'quality of life' model van Schalock. Het model kadert acht verschillende domeinen waarmee de kwaliteit van leven bij een persoon kan gemeten worden.

Volgens Schalock (2004) bevat het Quality of Life concept volgende componenten:

- \_ QoL is multidimensioneel en wordt beïnvloed door persoonlijke factoren, omgevingsfactoren en diens onderlinge interacties
- \_ QoL bestaat uit componenten die hetzelfde zijn voor alle mensen
- \_ QoL bevat zowel subjectieve als objectieve bestanddelen
- \_ QoL wordt bevorderd door zelfbepaling, bronnen, een levensdoel en een zekere mate van 'erbij horen'



Quality of life model (Van Hove, 2010)

Door het feit dat de begeleid werkers<sup>1</sup> zelf kunnen vertellen over hun werk en het Jobbureau en niemand dat in hun plaats moet doen, wordt gewerkt aan enkele domeinen van de kwaliteit van leven. Vooral de domeinen rechten, sociale inclusie, zelfbepaling, persoonlijke ontplooiing en interpersoonlijke relaties spelen een grote rol. Maar onrechtstreeks wordt het emotioneel welbevinden ook aangesproken.

Om te beginnen bij het domein rechten, hebben personen met een verstandelijke beperking evenveel recht op informatie als normaal begaafde personen. Echter moet deze informatie op een andere manier aangeboden worden om toegankelijk te zijn, zodat de personen in kwestie de boodschap werkelijk kunnen begrijpen, met de bedoeling het in hun eigen woorden te kunnen overbrengen. Door een standaard aan te bieden, rekening houdend met hun communicatieve mogelijkheden, wordt dit recht ingevuld.

Onrechtstreeks wordt ook de maatschappelijke participatie/sociale inclusie bevorderd. Aan de mogelijkheid om zichzelf te vertegenwoordigen wordt logischerwijze een status verbonden. Iemand die niet voor zichzelf kan opkomen, waarbij iemand anders dit voor hem/haar moet doen, krijgt automatisch een lagere status toegekend. Ook kunnen ze, net zoals een normaal begaafd iemand, zichzelf uitdrukken/communiceren, wat leidt tot een zekere mate van volwaardig burgerschap, ze horen er bij. Om dezelfde redenen draagt het zelfstandig voorstellen ook bij tot interpersoonlijke relaties. Hun sociaal netwerk kan uitbreiden doordat ze zich, mede door het kunnen communiceren, zelfredzaam genoeg voelen om contacten aan te gaan.

Daarnaast draagt deze zelfredzaamheid ook bij tot zelfbepaling. De begeleid werkers kunnen zelf beslissen wat ze al dan niet willen vertellen, hoe en tegen wie ze het willen vertellen. Als iemand dit in hun plaats doet, worden de zaken vaak anders verteld dan de persoon zelf zou willen. Dit probleem wordt weggewerkt indien ze de mogelijkheid krijgen om de aangeboden informatie te begrijpen en te herproduceren op hun eigen manier.

Ook kan gesteld worden dat het zelf overbrengen van informatie bijdraagt tot de persoonlijke ontwikkeling. De client leert zichzelf uitdrukken en omgaan met zijn/haar eigen communicatieve vaardigheden. Hij/zij leert zijn/haar grenzen kennen, wat al dan niet mogelijk is. Door het zelfstandigheidsaspect wordt de begeleid werker zijn eigen vertegenwoordiger naar de buitenwereld toe. Dit kan voor de persoon in kwestie veel betekenen naar zijn/haar gevoel van eigenwaarde (Van Hove, 2010).

Tenslotte kan, door het inbrengen van de positieve aspecten, een link gelegd worden naar het emotioneel welzijn van de persoon met een verstandelijke beperking. Het competent zijn om de aangeboden informatie zelfstandig over te brengen, het zelf in handen hebben van de situatie, betekent vanzelfsprekend een grotere voldoening dan indien iemand anders dit in hun plaats zou doen. De begeleid werkers krijgen het gevoel dat ze zelf iets kunnen, wat heel belangrijk is voor de ontwikkeling van hun eigenwaarde. Dit aspect heb ik reeds ervaren in de praktijk. Als een begeleid werker zijn vooropgestelde taken zelf kan uitvoeren, zonder begeleiding van de jobcoach of werkbegeleider, is hij/zij heel trots op zichzelf. Door deze voldoening die ze krijgen, aanvaarden ze in de toekomst met betrekking tot deze taken weinig hulp. Ze kunnen en willen het zelf doen. Ik kan dus stellen dat dit een bewijs is dat het zelf iets kunnen, bijdraagt tot het emotioneel welzijn.

---

<sup>1</sup> cliënten die extern werken met begeleiding van het Jobbureau

### 1.3 CIRCLE OF COURAGE

Het bijdragen tot een gevoel van eigenwaarde kan ook verklaard worden vanuit de 'circle of courage', waarin het aspect 'mastery' verweven zit. De term 'mastery' betekent in deze context competent zijn op vele gebieden; je meester voelen over iets, zelf controle hebben over de zaken en zelf iets kunnen. Ook het aspect 'independence', onafhankelijkheid, kan voor mijn afstudeerproject in rekening gebracht worden. Tegenwoordig is een persoon met een verstandelijke beperking maar al te vaak afhankelijk van anderen wat hun communicatie betreft. Omdat zij het dikwijls moeilijker hebben om een boodschap te begrijpen of over te brengen wordt het heft hen vaak uit handen genomen, terwijl zij toch eigenlijk de experts zijn over zichzelf. Een gevolg van onze prestatiegerichte maatschappij waarin alles snel moet gaan. Onafhankelijkheid daarentegen wordt gecreëerd door personen met een verstandelijke beperking de kans te geven hun eigen communicatie in handen te nemen. Dit wordt mogelijk gemaakt door het aanbieden van een leidraad in toegankelijke communicatie op maat. De cliënten hebben met de leidraad zelf hun informatie in handen waardoor ze ook zelf kunnen bepalen wat ze ermee doen (Lesseliers, 2010).



Circle of courage (Lesseliers, 2010)

### 1.4 OPVATTINGEN OVER MENSEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING

Er is een evolutie in maatschappelijke ideologieën die fundamentele grondhoudingen typeren ten opzichte van personen met een verstandelijk beperking. Deze evolutie valt ook, zij het dan in mindere of iets andere mate, te noteren in de maatschappelijke houdingen tegenover beperkingen in het algemeen.

Rond het begin van de 20<sup>ste</sup> eeuw hanteerde men een *defectparadigma*. Dit wil zeggen dat mensen met een verstandelijke beperking gezien werden als personen met gebreken die verzorgd of behandeld moesten worden, liefst ver weg van de "normale" wereld. Dit leidde tot afzondering (segregatie) van mensen met een beperking in instituten.

Later volgde een meer positieve kijk. In de jaren '70 waaide uit de Scandinavische landen een *ontwikkelingsparadigma* over. Personen met een beperking worden in dit model gezien als mensen die hun mogelijkheden kunnen ontwikkelen om een zo normaal mogelijk leven te kunnen leiden in de samenleving. De normalisatiegedachte en de aansluitende integratiegedachte moeten hier worden gesitueerd.

Het actuele *burgerschapparadigma*, waar mijn project perfect in past, gaat nog een stap verder; het gaat ervan uit dat mensen met een beperking als volwaardige leden kunnen en moeten leven in de samenleving. De taak van die samenleving bestaat erin de barrières te onderkennen en te verwijderen. In dit maatschappelijk denken spreekt men ook niet meer van integratie maar van inclusie (Haesaert, 2006).

Toegang geven tot de voor de persoon in kwestie belangrijke kennis en informatie is fundamenteel in dit denken. Overleg en communicatie ook. Met mijn afstudeerproject sluit ik aan bij het nieuwe paradigma van inclusie. Ik doe een poging om kennis en informatie op een toegankelijke manier aan te bieden, zodat personen met een beperking deze zelf in handen hebben. Zo kunnen ze zelf kiezen wat ze ermee willen doen, het voor zich houden of naar anderen doorspelen. Omdat taal en communicatie vaak nog een barrière vormen voor het verwezenlijken van volwaardig burgerschap en inclusie is het belang van mijn project binnen Tordale een feit.

## **1.5 SOCIALE OMGEVING MAAKT BEPERKING**

### **1.5.1 ICIDH**

De ICIDH of International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps werd ontwikkeld door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) in 1980. Het is een internationale classificatie waarmee de gezondheidstoestand van een persoon en de gevolgen daarvan in kaart worden gebracht.

Het menselijk functioneren wordt beschreven vanuit drie verschillende perspectieven: het perspectief van het menselijk organisme, het perspectief van het menselijk handelen en het perspectief van de mens als deelnemer aan het maatschappelijke leven. Zo spreekt men respectievelijk van stoornissen (impairments), beperkingen (disabilities) en handicaps (handicaps).

Een stoornis verwijst naar een afwijking van een psychologische, fysiologische of anatomische structuur of functie (bv. in de hersenen).

Van een beperking wordt gesproken wanneer een persoon de normale, dagelijkse handelingen om in zijn levensonderhoud te voorzien, niet meer op een aanvaardbare manier kan uitvoeren.

Ten slotte is er sprake van een handicap wanneer een individu met een stoornis of een beperking moeilijkheden ondervindt om normaal deel te nemen aan het maatschappelijke leven in al zijn facetten (Haesaert, 2006).

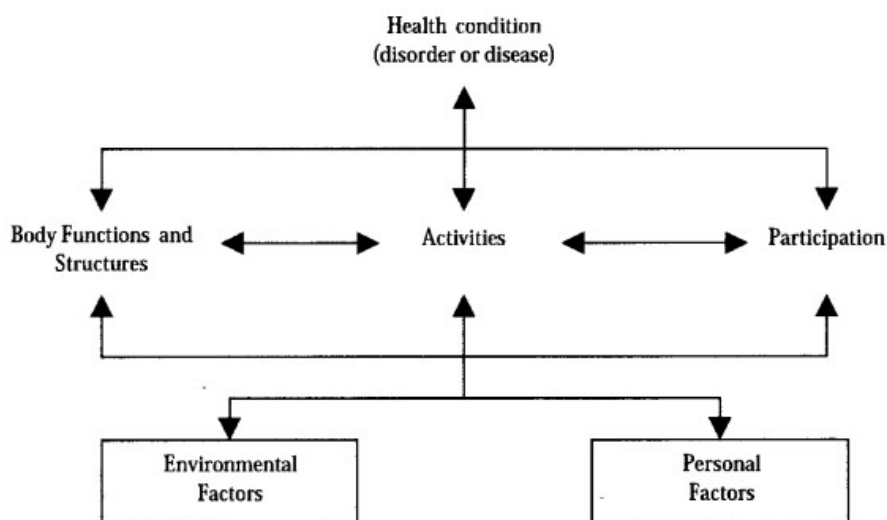
### **1.5.2 ICF**

Inmiddels is de in 1980 ontwikkelde versie van de ICIDH vernieuwd en heet nu 'International Classification of Functioning, Disability and Health' (ICF). Het belangrijkste verschil met de oude versie is dat het menselijk functioneren opgevat wordt als de uitkomst van een dynamische wisselwerking tussen iemands gezondheidsproblemen en de context waarin die problemen zich voor doen. De ICF houdt dus rekening met contextuele factoren die het functioneren van een individu beïnvloeden. Het is een interactief model.

Een ander belangrijk verschil met de oude classificatie is het gebruik van nieuwe termen die de voorheen gebruikte termen 'stoornis', 'beperking' en 'handicap' vervangen. De nieuwe termen zijn neutraal geformuleerd. De belangrijkste reden daarvoor is dat dan niet alleen negatieve, maar ook positieve aspecten van de functionele gezondheidstoestand vastgelegd kunnen worden. Het gaat erom te bepalen wat iemand nog wél kan, in plaats van wat een individu níet meer kan. De classificatie bevat de termen die nodig zijn voor het beschrijven van de drie verschillende dimensies van de functionele gezondheidstoestand. Dit zijn de dimensie van het menselijk organisme met inbegrip van de mentale functies, de dimensie van het menselijk handelen en de dimensie van deelname aan het maatschappelijk leven (Haesaert, 2006).

De drie dimensies worden aangeduid als:

- Functies en structuur
- Activiteiten
- Participatie in de samenleving.



ICF model (WHO, 2001)

### 1.5.2.1 Functies en structuur

*Functies* (Eng. 'body function') zijn fysiologische of mentale eigenschappen van het menselijk organisme en de onderdelen ervan.

*Structuur* (Eng. 'structure') heeft betrekking op de anatomische eigenschappen van onderdelen van het menselijk organisme, zoals positie, aanwezigheid, vorm en continuïteit. Tot de onderdelen van het menselijk organisme worden lichaamsdelen, orgaanstelsels en (delen van) organen gerekend.

*Stoornissen* zijn afwijkingen in functies of structuur van het organisme. Hoewel stoornissen opgevat worden volgens biologische of fysiologische principes, is het begrip ruimer dan het begrip 'ziekte' of 'aandoening'. Afwezigheid van een been is een stoornis in structuur, maar geen aandoening of ziekte (WHO, 2010).

### 1.5.2.2 Activiteiten

*Activiteiten* (Eng. 'activities') zijn alle onderdelen van het menselijk handelen die beschreven en waargenomen kunnen worden. Het gaat om feitelijke prestaties die in het dagelijkse leven plaatsvinden. Daarbij wordt geen rekening gehouden met iemands aanleg, mogelijkheden, capaciteiten of wat een individu zou kunnen doen.

*Beperkingen* zijn de moeilijkheden die een individu heeft met het uitvoeren van activiteiten. Dat houdt in dat het uitvoeren van een activiteit pijn of vermoeidheid veroorzaakt, extra veel tijd kost of minder goed wordt uitgevoerd. Een beperking kan geheel of gedeeltelijk worden opgevangen door het gebruik van hulp of hulpmiddelen (WHO, 2010).

### 1.5.2.3 Participatie

*Participatie* (Eng. 'participation') is de deelname van een individu aan het maatschappelijk leven als lid van de samenleving. De definitie van deze term is dus ruimer als die van 'activiteit'. Participatie kan worden omschreven als een gecompliceerde relatie tussen ie-

mands gezondheidstoestand en persoonlijke factoren enerzijds en de omgevingsfactoren (dat zijn de omstandigheden) anderzijds.

*Een participatieprobleem* kan rechtstreeks voortkomen uit de sociale omgeving, zonder dat iemand een stoornis in functie of beperking in activiteit ervaart. Zo kan iemand met een genetische aanleg voor een bepaalde ziekte geweigerd worden voor een bepaalde baan of voor bepaalde voorzieningen (denk aan verzekeringen). Zo iemand heeft dan een participatieprobleem, omdat hij/zij geweigerd wordt te participeren op bepaalde maatschappelijke terreinen (WHO, 2010).

### 1.5.3 *Belang binnen project*

De reden dat ik deze classificaties bespreek is om aan te tonen dat een beperking wel degelijk gecreëerd wordt door de samenleving. Het is de bedoeling dat de samenleving zich aanpast aan personen met een beperking door toegankelijkheid na te streven. Communicatie is een heel belangrijke voorwaarde om als individu te kunnen participeren. Het bepaald mee je status, je positie, je persoon. Zonder communicatie kun je jezelf niet uitdrukken, je kunt niet aangeven wat je denkt of voelt. Contact maken met anderen verloopt moeilijk, waardoor isolatie een gevolg kan zijn. Net daarom wil ik een toegankelijke leidraad aanbieden, zodat de informatie binnen handbereik is van de begeleid werkers. Dit is een voorbeeld van de omgeving die een kleine aanpassing doet naar toegankelijkheid, om personen met een beperking te kunnen betrekken bij de samenleving.

## 1.6 **BESLUIT**

Doorheen bovenstaande informatie wordt duidelijk dat het wel degelijk van belang is dat de begeleid werkers zelf hun werk en het Jobbureau kunnen voorstellen. Het project draagt bij aan het uitbouwen van verschillende aspecten van kwaliteit van leven, alsook aan belangrijke hedendaagse beschouwingen rond inclusie en participatie. Tenslotte wordt ook duidelijk dat het werken aan participatie via toegankelijke communicatie niet enkel een opdracht is van de persoon met een beperking, maar evenzeer van de samenleving. Deze moet aanwezige barrières verwijderen om een zo toegankelijk mogelijke omgeving te bieden aan de personen met een beperking.

## **2 PERSONEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING**

---

### **2.1 INLEIDING**

Om alle aspecten uit de probleemstelling verstaanbaar en duidelijk te maken wordt vertrokken vanuit een algemeen kader rond personen met een verstandelijke beperking. Binnen dit hoofdstuk wordt het concept verstandelijke beperking en de cognitieve ontwikkeling die hiermee gepaard gaat besproken. Eerst geef ik de algemeen aanvaarde definitie van een verstandelijke beperking om vervolgens alle begrippen die aan bod komen te verduidelijken. De dimensies die een rol spelen bij het benoemen van een verstandelijke beperking als multi-dimensioneel begrip worden opgesomd, waarna een toepassing op het project volgt. Bij het deel rond de cognitieve ontwikkeling volgt eerst een korte theorie waarna ik hierbinnen de doelgroep, waar dit project naar gericht is, schets.

### **2.2 WAT IS EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING?**

De AAMR of 'American Association on Mental Retardation' nam in 2002 volgende definitie aan:

*"Mental Retardation is a disability characterized by significant limitations both in intellectual functioning and in adaptive behavior as expressed in conceptual, social and practical adaptive skills. This disability originates before age 18"* (Broeckaert en Van Hove, 2005, pg 20).

Binnen deze definitie worden een aantal belangrijke begrippen centraal gesteld: 'disability', 'intellectual functioning', 'adaptive behavior' en een ontwikkelingsleeftijd van 18 jaar.

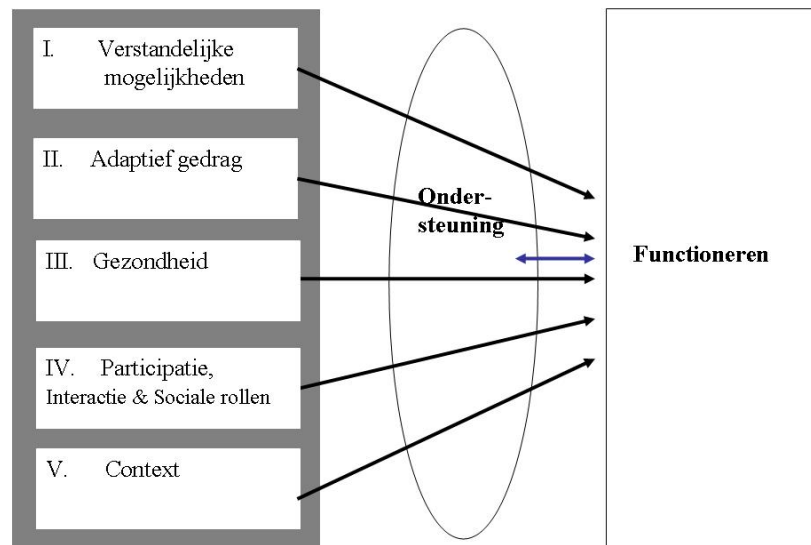
Disability moet begrepen worden als de beperkingen in het individueel functioneren binnen een bepaalde context met verwachtingen. Deze beperkingen leiden tot nadelen voor de persoon in kwestie.

Intellectual functioning of intelligentie is een geheel aan vaardigheden dat bestaat uit denken, het oplossen van problemen, het leren, het vat krijgen op complexe ideeën, het gebruik maken van ervaringen om te leren.

Adaptief gedrag is een geheel van conceptuele, sociale en praktische vaardigheden die mensen nodig hebben om te overleven met de problemen van alledag in de verschillende omgevingen waar ze actief zijn. Deze vaardigheden komen vooral tot uiting bij veranderende omstandigheden, als mensen onder druk komen te staan,...

Ontwikkelingsproblematiek: verstandelijke beperking is een ander fenomeen dan een verworven beperking. Doorgaans wordt een verstandelijke beperking in de vroege jeugd, voor of tijdens de eerste schooljaren vastgesteld. In onze Westerse samenleving gaat men ervan uit dat kinderen en jongeren tot hun 18de levensjaar tijd krijgen en nemen om zich voor te bereiden om latere taken op te nemen. Deze leeftijdsgrens is duidelijk cultureel bepaald (Broeckaert en Van Hove, 2005) .





**Ondersteuningsmodel verstandelijke beperking (Broekaert en Van Hove, 2005)**

Met dit theoretisch model wil de AAMR verduidelijken dat een verstandelijke beperking geen persoonskenmerk is. Het is een fenomeen dat alleen in een 'ecologisch perspectief' kan begrepen worden. 'Verstandelijke beperking' wordt met deze 5 dimensies gezien als een multi-dimensioneel fenomeen (Broekaert en Van Hove, 2005).

- Verstandelijke mogelijkheden: intelligentie wordt hier veel breder gezien dan het schoolse leren. Het gaat om het geheel aan vaardigheden om betekenis te geven aan en te halen uit gebeurtenissen, om te leren uit ervaringen, om uit te zoeken wat er te doen staat. Vaak wordt dit omschreven als één algemene factor, nl. uitgedrukt in een IQ-score.
- Adaptieve vaardigheden: conceptuele (lezen, taal, geld, zelfbepaling), sociale (manipuleerbaarheid, verantwoordelijkheidsgevoel) en praktische (eten, aankleden, medicatiegebruik, telefoneren) vaardigheden.
- Participatie, interactie en sociale rollen: mate waarin een persoon met een verstandelijke beperking deelneemt aan situaties die kenmerkend zijn voor zijn cultuur en leeftijd.
- Gezondheid: lichamelijke en geestelijke gezondheid.
- Context: alle situaties waarin de persoon functioneert.

Met dit project speel ik voornamelijk in op de conceptuele adaptieve vaardigheid 'taal' en op de dimensie participatie, interactie en sociale rollen. In groep, bij vrienden of familie, zijn/haar eigen werk en de organisatie kunnen voorstellen draagt bij tot participatie en interactie. De begeleid werkers leren om in interactie te treden met anderen en te participeren aan alledaagse gesprekken. Ze kunnen zelf hun belevingen en ervaringen uitdrukken, niemand hoeft dit van hen over te nemen.

## **2.3 COGNITIEVE ONTWIKKELING EN VERSTANDELIJKE BEPERKING**

De cognitieve ontwikkeling van personen met een verstandelijke beperking is vaak niet optimaal. Ze hebben achterstanden op het punt van 'aangeboren' interne hulpmiddelen, zoals het werkgeheugen, verwerkingssnelheid, concentratievermogen, etc. Enerzijds hebben deze achterstanden een sterk vertragend effect op de cognitieve ontwikkeling. Anderzijds zorgen deze achterstanden er voor dat zij veel sneller een bepaald plafond in hun ontwikkeling bereiken (Nijs, 2005).

Deze cognitieve beperkingen van personen met een verstandelijk beperking worden vaak uitgedrukt in IQ-scores. In de laatste versie van de 'Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders' (DSM-IV) is het niveau van het intellectueel functioneren van personen met een verstandelijke beperking als volgt onderverdeeld:

- Lichte verstandelijke beperking: IQ tussen 50 en 69
- Matig verstandelijke beperking: IQ tussen 35 en 55
- Ernstig verstandelijke beperking: IQ tussen 20 en 40
- Diep verstandelijke beperking: IQ < 25 (Nijs, 2005)

Mijn afstudeerproject is gericht op personen met een licht tot matig verstandelijke beperking, aangezien dit de doelgroep van mijn stageplaats is. Dit maakt dat er bij de meerderheid van de cliënten wel mogelijkheid is tot communiceren, uiteraard op een aangepast niveau. Sommigen kunnen goed praten, maar begrijpen het niet, terwijl anderen alles begrijpen maar zich niet kunnen uitdrukken. In het werken met de doelgroep moet dus altijd afgewogen worden, van persoon tot persoon, wat zijn/haar mogelijkheden zijn op vlak van communicatie.

## **2.4 BESLUIT**

Opnieuw wordt duidelijk dat een verstandelijke beperking geen persoonskenmerk is, maar eerder een multi-dimensioneel fenomeen. Door het kort aankaarten van de cognitieve ontwikkeling wordt reeds voor een stuk duidelijk waarom de communicatie van personen met een verstandelijke beperking een andere aanpak vraagt. Met deze informatie geef ik een subtiele aanzet naar het volgende hoofdstuk, die het concept 'communicatie' behandelt.

## 3 PERSONEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING EN COMMUNICATIE

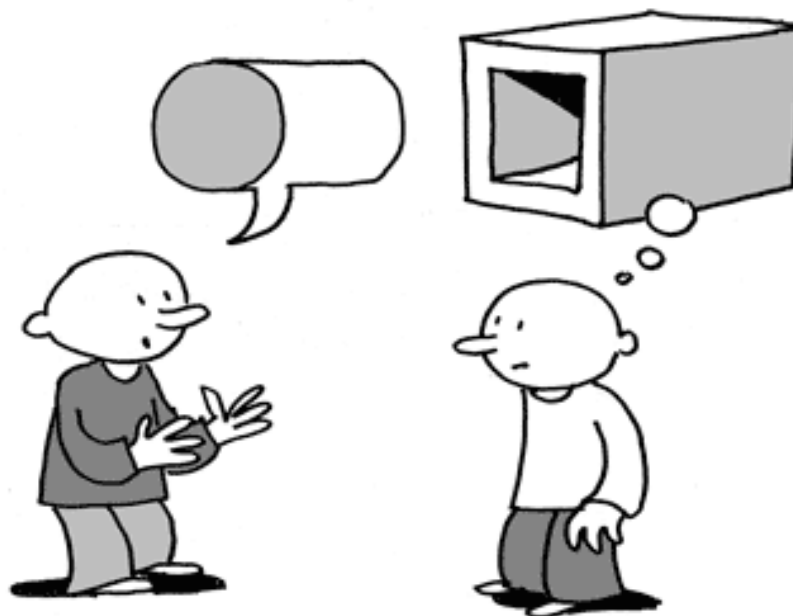
---

### 3.1 INLEIDING

De volledige opzet van dit afstudeerproject draait rond het concept communicatie, meer bepaald de communicatie bij personen met een verstandelijke beperking. Alvorens te praten over specifieke vormen en niveaus van communicatie geef ik eerst duidelijkheid rond het begrip 'communiceren'. Daarna bespreek ik de taalontwikkeling, met de bedoeling zo volledig mogelijk te zijn geef ik zowel deze bij normaal begaafde personen als deze bij personen met een verstandelijke beperking weer. Om aan te tonen dat de communicatie bij personen met een verstandelijke beperking specifieke aandacht vraagt, komen enkele ervaren belemmeringen aan bod. Tenslotte worden enkele belangrijke aandachtspunten rond het inschatten van het taalniveau en afstemmen van het taalgebruik opgesomd.

Deze cartoon heb ik niet zonder reden toegevoegd. Ik wil hiermee aantonen dat de communicatie tussen personen met een verstandelijke beperking en normaal begaafde personen vaak fout loopt. Een boodschap mist vaak zijn doel, er is dan sprake van een probleem in de wederkerigheid, een belangrijk aspect in de definitie van communicatie.

Als normaal begaafde mensen spreken is dit meestal snel met gebruik van moeilijke woorden. Om alles aangenaam te houden wordt hier en daar ook nog een spreekwoord toegevoegd. Dit alles maakt het voor de persoon met een verstandelijke beperking onnodig moeilijk om de boodschap te begrijpen en het gesprek te volgen. Binnen onze huidige maatschappij moet alles vooruit gaan, en liefst zo snel mogelijk. Voor personen met een verstandelijke beperking betekent dit vaak het ontbreken van kansen om mee te communiceren. Hun beperkte mogelijkheden worden maar al te vaak over het hoofd gezien. Dit project poogt hier verandering in te brengen door kansen te bieden via het gebruik van toegankelijke communicatie.



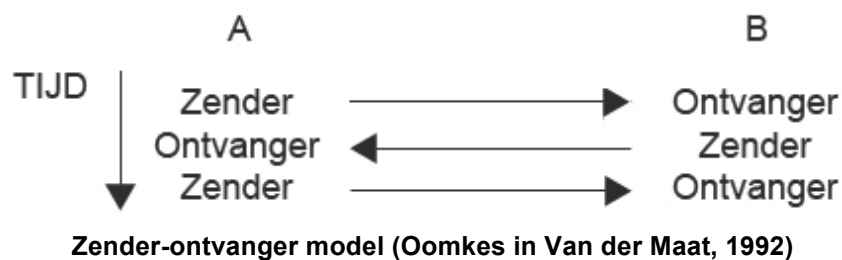
© MARGREET DE HEER

## 3.2 HET BEGRIP COMMUNICATIE

Volgens Van der Maat (1992) is 'communicatie een wederzijdse informatie-uitwisseling tussen personen waarbij de ontvanger het gedrag van de zender als betekenisvol waarneemt en interpreteert'.

Reeds vanaf de geboorte vindt interactie (wisselwerking) tussen de ouder en het pasgeboren kind plaats. Wanneer de baby huilt, geeft de omgeving een betekenis aan dit gedrag en reageert. Dit betekent dat communicatie een continu proces is en dat elke persoon afwisselend zender en ontvanger is.

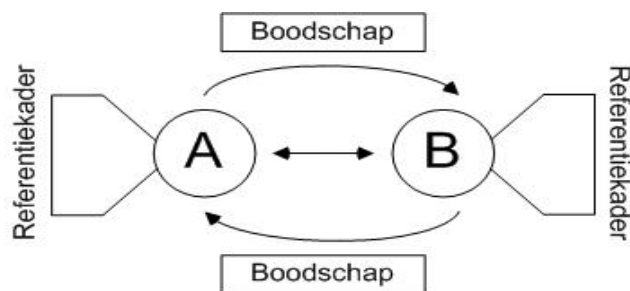
Om dit samen te vatten geef ik het zender-ontvanger model van Oomkes (in: Van der Maat, 1992) weer:



Zender en ontvanger beïnvloeden voortdurend het communicatieproces.

Communicatie is afhankelijk van de context: eenzelfde gedrag kan verschillende betekenissen hebben. Als, bijvoorbeeld, een persoon met een verstandelijke beperking luid roept tijdens het avondmaal, kan dit betekenen dat hij/zij nog honger heeft. Datzelfde gedrag kan tijdens een snoezelsessie betekenen dat hij/zij het prettig vindt (Van der Maat, 1992).

Communicatie is ook afhankelijk van het referentiekader van de ontvanger. Zo kunnen karakter, gemoedstoestand, eigen ervaringen en verwachten van de ontvanger de mate van communicatie en interpretatie medebepalen (Van der Maat, 1992). In een schema ziet dit eruit als volgt:



Zender-boodschap-ontvanger model (Van der Maat, 1992)

Alle gedrag wordt beschouwd als communicatie, er wordt nooit niet gecommuniceerd. De gesproken taal is misschien het meest voor de hand liggende middel om te communiceren, maar niet het enige. Andere middelen om te communiceren zijn bijvoorbeeld lichaamshouding, mimiek, het aanwijzen, gebaren, geluiden, het gebruik van grafische symbolen en voorwerpen.

De onderscheiden communicatieve gedragvormen kunnen op verschillende manier geclassificeerd worden. Van Balkom (1994) onderscheidt vier verschillende soorten symbolen:

- Grafisch-visuele symbolen (afbeeldingen, schrift)
- Motorisch-visuele symbolen (lichaamstaal, gebaren, mimiek)
- Ruimtelijk-tactele symbolen (voorwerpen, braille)
- Akoestisch-auditieve symbolen (spreken, morse)

Voor personen met een verstandelijke beperking die de gesproken taal niet of slechts matig kunnen ontwikkelen, bieden deze communicatiemiddelen een houvast (Oskam & Scheres, 2000).

Volgens Oskam en Scheres (2000) ligt communicatie aan de basis van het menselijk bestaan. Door communicatie is een mens in staat om contacten te leggen, relaties aan te gaan, behoeften en wensen kenbaar te maken en gevoelens te delen. Zonder communicatie verkeren mensen in een isolement, daarom is het noodzakelijk dat er gecommuniceerd wordt. Vaak is het zo dat één enkel woord of gebaar heel wat betekenissen kan hebben, het omvat dan veel meer dan de letterlijke betekenis. Personen met een normale ontwikkeling ervaren hier geen problemen. Maar voor personen met een verstandelijke beperking ligt de zaak dikwijls heel anders. Voor hen is communicatie vaak heel ingewikkeld. Door hun beperking moeten zij leren communiceren.

Zowel de standaard leidraad voor het voorstellen van het Jobbureau als van het eigen werk zullen aangeleerd worden. Er zal geleerd worden aan de begeleid werkers hoe zij moeten communiceren naar de buitenwereld toe. Om te beginnen zal ik dit binnen mijn project met 3 begeleid werkers op 3 verschillende niveaus doen, nl. in eenvoudige schrijftaal, in visualisaties en in een combinatie van beide. Deze vormen kaderen binnen de bovenstaande onderverdeling in de grafisch-visuele symbolen. In de toekomst, na mijn stage, zal dit verder gezet worden door de jobcoachen voor de begeleid werkers die de vraag stellen.

### **3.3 TAALONTWIKKELING**

#### **3.3.1 Inleiding**

Ontwikkeling is een proces, het speelt zich af van het begin tot het einde van een leven. Het is een soort verloop in de tijd. De taalontwikkeling speelt een heel belangrijke rol in functie van de totale ontwikkeling omdat het de communicatiemogelijkheden van een persoon beïnvloedt. Een persoon die in staat is om te communiceren ervaart minder moeilijkheden op het gebied van sociale contacten en het uiten van gevoelens. Zo wordt voorkomen dat een persoon in een sociaal isolement vervalt. Net om deze reden wil ik er met mijn afstudeerproject voor zorgen dat personen met een beperking wel de kans krijgen om te communiceren, om zelf actief te vertellen wat hen bezighoudt.

Oskam en Scheres (2000) stellen dat de taalontwikkeling alleen goed kan verlopen als er wordt voldaan aan een viertal voorwaarden:

- Er is een goede verstandelijke ontwikkeling
- Er is een goede sociaal-emotionele ontwikkeling
- Er is een goede sensomotorische ontwikkeling
- De zintuigen zijn goed ontwikkeld

Mensen met een verstandelijke beperking beschikken vaak niet over alle bovengenoemde voorwaarden, waardoor ze geen optimale taalontwikkeling kennen.

Bij mensen met een verstandelijk beperking ontwikkelt het begripsniveau zich langzamer. De taalontwikkeling blijft daardoor vaak achter bij de normale ontwikkeling. Taalproblemen

kunnen zich voordoen op de verschillende onderdelen, zoals bij de klankvorming en waarneming, de woord- en zinsvorming, de inhoud van de taal en het sociaal gebruik ervan.

De meeste mensen met een verstandelijke beperking hebben achterstanden of stoornissen in het gebruik van gesproken taal en hebben moeite met lezen en schrijven. Taalproblemen leiden vaak tot 'terugtrekken' uit de communicatie. Omdat taalontwikkeling om interactie vraagt, wordt het leerproces door dit terugtrekken onderbroken en wordt de achterstand groter dan nodig is (Boschman, 2005).

Als er in de *praktijk* gevraagd wordt aan één van de begeleid werkers waar ze werken en welke taken ze vervullen, kunnen ze vaak moeilijk antwoorden. Hierdoor wordt het heft hen vaak uit handen genomen, een begeleider antwoordt in hun plaats. Dit fenomeen wordt een gewoonte voor sommigen, waardoor ze zich automatisch terugtrekken om nog enige moeite te doen om het zelf te vertellen. Met dit project wil ik er voor zorgen dat de begeleid werkers wel de kans krijgen om zelf te vertellen wat ze willen rond hun werk en het Jobbureau, met behulp van een leidraad op hun maat.

### 3.3.2 Normale taalontwikkeling

De taalontwikkeling kent een vast verloop. Goorhuis en Schaerlaekens (2000) onderscheiden vier fasen:

- De pre-linguale fase (eerste levensjaar)
- De vroeg-linguale periode (1 tot 2,5 jaar)
- De differentiatiefase (2,5 tot 5 jaar)
- De voltooiingsfase (+ 5 jaar)

Verschuieren en Koomen (2007) voegen hier nog een latere fase van taalontwikkeling aan toe (vanaf 10 jaar)

Taalverwerving is een individueel proces: kinderen doorlopen de perioden in eigen, en onderling zeer verschillend, tempo. Vanwege deze variatie in het tempo van de taalontwikkeling moeten ruime marges worden genomen in het weergeven van een normaal lopende spraak- en taalontwikkeling (Verschuieren en Koomen, 2007).

Hieronder geef ik een samenvatting van de verschillende fases, om zo een vergelijkbaar beeld op te stellen tussen personen zonder een verstandelijke beperking en personen met een verstandelijke beperking.

#### 3.3.2.1 De pre-linguale fase

In deze periode communiceren baby's met mensen in hun omgeving via lichaamstaal en gelaatsexpressies. Baby's uiten zich door lachen, huilen, bewegingen, vocalisaties en brabbelen. Vanaf het eerste moment reageren ouders op deze communicatie van hun baby, zij praten op duidelijke en expressieve wijze en passen hun taalgebruik aan (Verschuieren en Koomen, 2007). Het actief taalgebruik beperkt zich in het begin tot het huilen als een reactie op onlust. Vanaf zes weken komt daar het vocaliseren bij: de baby maakt allerlei geluidjes in een toestand van welbehagen. Rond de leeftijd van vier maanden begint het kind te experimenteren met klanken waaraan het duidelijk plezier beleeft. Rond acht maanden gaat het kind steeds meer klanken die het rondom zich hoort, nabootsen. Dit wordt aangepast of sociaal brabbelen genoemd (Schaerlaekens, 1987).

#### 3.3.2.2 De vroeg-linguale fase

Rond de leeftijd van één jaar wordt de overgang van brabbelen naar de eerste woorden gemaakt. Het kind leert dat woorden verwijzen naar voorwerpen, situaties en emoties en dat woorden gebruikt worden om betekenis over te brengen. Eerst ontwikkelt zich de éénwoordzin die betrekking heeft op personen of dingen in de onmiddellijke omgeving en die

meestal een volledige boodschap omvat. Naarmate de woordenschat uitbreidt verschijnt de tweewoordzin en de meerwoordzin. Het kind brengt dan twee of meerdere woorden in één onderlinge betekenisrelatie samen. Dit betekent het begin van de zinsbouw. Het kind beperkt zich echter tot het allernoodzakelijkste, alle overbodige zaken zoals lidwoorden en voorzetsels worden weggelaten (Schaerlaekens, 1987).

### 3.3.2.3 De differentiatiefase

Alle talige aspecten zijn bij het kind in ontwikkeling. De woordenschat neemt een geweldige uitbreiding. Het kind gebruikt langere, samengestelde zinnen, verbuigingen en vervoegingen. Communicatief verandert er veel: het kind wordt gesprekspartner in alle opzichten. Kinderen communiceren met hun ouders, andere volwassenen en leeftijdsgenootjes (Schaerlaekens, 1987). In deze periode wordt duidelijk dat de taalontwikkeling deel uitmaakt van de totale ontwikkeling van kinderen: in het taalgebruik komen aspecten van de sociaal-emotionele en cognitieve ontwikkeling tot uiting (Verschuieren en Koomen, 2007).

### 3.3.2.4 De voltooiingsfase

Belangrijk in deze periode is het verwerven van schriftelijke taal: kinderen leren lezen en schrijven op school. Ook de woordenschat wordt gestimuleerd door het schoolse leren op de basisschool. Naast middel tot communicatie gebruiken kinderen taal nu ook als middel om de fantasie of creativiteit uit te drukken, bijvoorbeeld in gedichten (Verschuieren en Koomen, 2007). Het is echter niet omdat deze fase de voltooiingsfase noemt dat het proces van taalverwerving voltooid is (Schaerlaekens, 1987).

### 3.3.2.5 Latere taalontwikkelingsfase

Het taalgebruik van kinderen is in de voltooiingsfase nog op vele punten verschillend en minder geavanceerd dan het taalgebruik van volwassenen. De omvang van de woordenschat neemt toe naarmate het doorlopen van de schoolcarrière en kinderen zijn steeds beter in staat de betekenis van onbekende woorden af te leiden uit de context. Het kind gebruikt steeds meer complexere vormen, zoals passieve zinconstructies (Verschuieren en Koomen, 2007).

## 3.3.3 *Taalontwikkeling bij personen met een verstandelijke beperking*

### 3.3.3.1 Inleiding

Bij kinderen met een verstandelijke beperking stopt de groei van de hersenen niet bij het bereiken van de leeftijd van 10 jaar. De groei verloopt trager, waardoor ook de taalontwikkeling trager verloopt. Hierdoor kan het kind tot het ongeveer 25 jaar is nog taal leren (Blokhuys en Van Kooten, 2003).

De achterstand in de taalontwikkeling is al aanwezig in het eerste jaar, maar is dan nog niet merkbaar.

De taalontwikkeling van personen met een verstandelijke beperking wijkt, als er geen bijkomende stoornissen zijn, niet af van de normale taalontwikkeling. Het verschil is dat de ontwikkeling trager verloopt en eerder beperkt blijft. De taal zal niet tot volledige ontwikkeling komen, soms zelfs niet verder dan de beginfase. Als de taal zich wel verder ontwikkelt, gaat de ontwikkeling van het spreken en de ontwikkeling van het taalbegrip meestal niet gelijk op.

Het uiteindelijke plafond dat bereikt wordt in de taal is in de meeste gevallen vergelijkbaar met het taalgebruik en taalbegrip van een peuter of kleuter.

Terwijl bij het bespreken van de normale taalontwikkeling het accent op de gesproken taal ligt, gaat het bij personen met een verstandelijke ontwikkeling om meer dan dat. Andere vaardigheden zoals de motoriek, de sensomotoriek en de sociale vaardigheden kunnen zich verder ontwikkeld hebben. Daardoor heeft een persoon de mogelijkheid om zich op een andere manier te uiten en verloopt de communicatie anders dan bij een peuter of kleuter (Blokhuis en Van Kooten, 2003).

Om de communicatie bij personen met een verstandelijke beperking te bespreken is het onmogelijk om dezelfde fasen van Schaerlaekens te volgen, omdat deze hoofdzakelijk gericht zijn op de ontwikkeling van de gesproken taal.

Van der Maat (1992) ziet de communicatieontwikkeling bij personen met een verstandelijke beperking ruimer. Ze onderscheidt drie fasen in de communicatie:

- De pre-intentionele of affectieve communicatie (0 tot 9 à 12 maand)
- De proto-symbolische communicatie (9 à 12 maand tot het eerste woord)
- De symbolische communicatie

### 3.3.3.2 De pre-intentionele communicatie

De baby beweegt en maakt geluiden, zonder bewuste bedoeling. De opvoeder kent wel betekenis toe aan dit gedrag.

Baby's met een verstandelijke beperking hebben een duidelijk tragere ontwikkeling dan normale baby's. Ze zijn minder responsief en nemen minder initiatief tot interactie. De wederzijdse informatie-uitwisseling, zoals besproken in de definitie van Van der Maat (cfr. 3.2), verloopt vaak problematisch. De eerste glimlach en het eerste gerichte oogcontact komen pas later.

Volwassenen personen met een verstandelijke beperking die communiceren op pre-intentioneel niveau hebben vaak een specifieke aanzet nodig om contacten te kunnen leggen. De sociale gerichtheid is vrijwel niet terug te vinden in de gezichtsuitdrukking en het oogcontact (Van der Maat, 1992).

### 3.3.3.3 De proto-symbolische communicatie

Het kind krijgt de motorische en vocale gedragingen onder bewuste controle en gebruikt deze om een bepaald effect bij de opvoeder te bekomen. Er is dus sprake van doelgericht communicatief gedrag. Op dit niveau nemen personen meer initiatief tot interactie, wederkerigheid (Van der Maat, 1992).

### 3.3.3.4 De symbolische communicatie

Het kind verwerft het inzicht dat iets kan staan voor iets anders en leert gebruik maken van gebaren, tekeningen, foto's,... Dit betekent een uitbreiding van communicatievormen. Daarnaast is er ook een toename aan communicatieve functies zoals uitleggen, betwisten, vragen,... Er is steeds minder steun van de context nodig om begrepen te worden.

Binnen de doelgroep van mijn stageplaats zijn grote verschillen op te merken in de communicatie. Ikzelf kan moeilijk inschatten wie zich op welk niveau bevindt. Er zijn wel twee duidelijke groepen, degene die uit zichzelf vanalles komen vertellen en degene die zwijgzaam zijn en een aanzet nodig hebben om iets te vertellen. Bij de laatste groep is het nodig om als opvoeder veel vragen te stellen en kleine duwtjes in de rug te geven om de communicatie op gang te brengen. Deze groep bevindt zich dan volgens mij voor een groot stuk in de pre-intentionele fase, waarbij een specifieke aanzet nodig is om sociale contacten te leggen. Ook bij gebruik van andere communicatievormen zoals foto's en pictogrammen hebben zij een duwtje in de rug nodig om tot effectief spreken te komen.



Veel begeleid werkers maken gebruik van foto's en picto's om te communiceren. Al hebben velen hier steun bij nodig, het feit dat ze het leren gebruiken maakt dat ze voor een deel in fase 3, de symbolische communicatie, zitten.

### **3.4 COMMUNICATIEBELEMMERINGEN**

Een belemmering in het communiceren omschrijft Van Balkom (1994) als het moeilijk of niet kunnen uiten van behoeften in het dagelijks leven, veroorzaakt door een functiebeperking ten gevolge van een stoornis. Door de samenhang van alle componenten van het communicatieproces is het normaal dat elke stoornis doorwerkt in het geheel.

Hieronder zal ik eerst de stoornissen bespreken die samenhangen met de verstandelijke beperking zelf, namelijk bewustzijnsstoornissen, zintuiglijke en cognitieve stoornissen:

- De waarneming is vaag en fragmentarisch. Vaak worden vluchtige patronen als gesproken taal of gebaren hierdoor moeilijk opgemerkt of herkend.
- Zowel bij het zien als bij het horen hebben personen met een verstandelijke beperking moeite om uit de chaos van gegevens de belangrijkste patronen te onderscheiden. Zo zullen ze bijvoorbeeld meer letten op toevallige elementen van een afbeelding of woord en minder op de centrale informatie die de afbeelding of het woord geeft.
- Personen met een verstandelijke beperking structureren de aangeboden informatie niet spontaan in patronen. Als ze bijvoorbeeld '145145' moeten onthouden, zien ze hier geen patroon in. De cijfers die ze moeten onthouden worden ook niet spontaan herhaald. De opslag in het geheugen verloopt enerzijds 'chaotisch' en anderzijds gaat een groot deel van de informatie verloren.
- Door het gegeven dat de opslag in het geheugen 'chaotisch' is, zijn personen met een verstandelijke beperking minder vaardig in het correct en snel terugvinden van informatie in het langetermijn-geheugen.

Daarnaast stelt Van Balkom (1994) dat er nog één of meerdere stoornissen kunnen voorkomen:

- Neurologische stoornissen (bv. epilepsie)
- Visuele stoornissen (bv. slechtziendheid)
- Auditieve stoornissen (bv. doofheid)
- Motorische stoornissen (bv. onvoldoende werking van de spraakorganen)
- Gedragstoornissen (bv. teruggetrokken gedrag)

Al deze stoornissen zorgen ervoor dat de persoon met een verstandelijke beperking de informatie die de gesprekspartner uitzendt, vaak niet adequaat ontvangt en interpreteert en er als gevolg niet gepast op reageert (Van Balkom, 1994). Om die reden is het belangrijk dat de gesprekspartner op een toegankelijke wijze communiceert. De gesprekspartner is in mijn afstudeerproject niet iemand, maar iets, namelijk een toegankelijke leidraad. De informatie over het Jobbureau en over de cliënten hun werk zal weergegeven zijn op maat van de cliënt, waardoor deze de informatie wel adequaat kan ontvangen.

### **3.5 TAALNIVEAU INSCHATTEN**

Bij het inschatten van het taalniveau van de ander moet niet alleen gekeken worden naar de woorden en zinnen die de ander gebruikt. Er moet zowel nagegaan worden wat de cliënt begrijpt, hoe hij woorden en zinnen vormt en hoe hij sociale regels hanteert. Er zijn namelijk veel verschillen tussen het taalgebruik van personen met een verstandelijke beperking. Sommigen kunnen nauwelijks praten maar begrijpen alles wat de ander zegt, terwijl anderen vlotte volzinnen kunnen formuleren zonder de betekenis te weten. Het is dus heel moeilijk om het taalniveau in te schatten, er zijn ook veel tijd en luisterbereidheid nodig (Boschman, 2005).

Omdat ik zelf nog maar weinig ervaring heb met de doelgroep en hun communicatie ga ik in de praktijk twee onderzoeksgroepen van ongeveer een vijftal cliënten vormen. Het is de bedoeling om in gesprek te gaan over hun werk en het Jobbureau, zodat ik hun beperkingen en mogelijkheden wat betreft hun taalgebruik in kan schatten. Hieruit wil ik te weten komen hoe zij taal beleven, wat ze zelf belangrijk vinden om te weten en te vertellen.

### **3.6 EIGEN TAALGEBRUIK AFSTEMMEN**

Door een aantal belemmeringen in het taalgebruik van personen met een verstandelijke beperking is het belangrijk om in gesprekken en teksten het eigen taalgebruik af te stemmen op de mogelijkheden van de ander. Hiervoor geeft Boschman (2005) enkele algemene regels:

- Zorg voor een rustige omgeving met weinig afleidingsfactoren
- Gebruik woorden die de ander kent
- Maak korte zinnen
- Maak duidelijke zinnen waarin je zegt wat je bedoelt
- Beperk je tot één hoofdgedachte per zin
- Spreek rustig en duidelijk
- Laat voldoende stiltes vallen
- Wees voorzichtig met uitdrukkingen en humor
- Combineer woorden met andere vormen van communicatie om de boodschap te versterken, bijvoorbeeld met foto's of pictogrammen (Boschman, 2005)

### **3.7 BESLUIT**

Ondertussen is duidelijk geworden dat de communicatie van personen met een verstandelijke beperking op een heel andere manier verloopt. De ontwikkeling en belemmeringen tonen aan dat het communicatieniveau erg kan verschillen naargelang de persoon. Dat maakt dat de aanpak en begeleiding bij elke persoon anders zal zijn. Uiteraard zijn er enkele aandachtspunten gegeven die algemeen geldig en nuttig kunnen zijn in de omgang met personen met een verstandelijke beperking. De taalontwikkeling bij personen met een verstandelijke beperking verloopt niet in cruciale mate anders dan bij normaal begaafde personen. Het enige verschil is het tempo van de ontwikkelingen en het uiteindelijke niveau die bereikt wordt. Voldoende geduld, tijd en een aangepaste vorm van communiceren zijn dus noodzakelijk om een goed contact te verzekeren.

## 4 TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE

---

### 4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt vertrokken vanuit de 12 communicatierechten voor personen met een verstandelijke beperking om het ontstaan en gebruik van toegankelijke communicatie te verantwoorden. Na de theoretische opsomming geef ik een korte toepassing van de rechten op dit afstudeerproject. Omdat toegankelijke communicatie te plaatsen is in het breder kader van integrale toegankelijkheid kader ik ook dit concept. Tenslotte zet ik de vormen van toegankelijke communicatie, die relevant zijn voor dit project, met een kort woordje uitleg op een rijtje.

### 4.2 WAAROM TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE?

#### 4.2.1 *De 12 specifieke communicatierechten voor personen met een verstandelijke beperking<sup>2</sup>*

Hieronder geef ik een overzicht van de 12 specifieke communicatierechten voor personen met een verstandelijke beperking. Deze rechten worden ook als kader gebruikt door de werkgroep 'toegankelijke communicatie' van Tordale.

1. Het recht te vragen naar voorkeurvoorwerpen, activiteiten, gebeurtenissen en personen en om persoonlijke voorkeur en gevoelens te uiten.
2. Het recht op een aanbod aan keuzemogelijkheden vanuit de omgeving.
3. Het recht om ongewenste voorwerpen, gebeurtenissen of activiteiten te verwerpen of zelfs te weigeren, incl. het recht elke aangereikte keuze te weigeren/verwerpen.
4. Het recht om aandacht en aanspraak te vragen en te krijgen.
5. Het recht op informatie over en commentaar op belangrijke situaties, voorwerpen, personen of gebeurtenissen.
6. Het recht op actieve behandeling en/ of begeleiding zodat mededelingen en boodschappen onder welke vorm dan ook, mogen en kunnen geuit worden en dit zo doeltreffend en efficiënt als de mogelijkheden het toelaten.
7. Het recht op luisterbereidheid en antwoord op elke communicatieve uiting, ook als aan de bedoeling van deze communicatieve uiting door de beantwoorder niet kan voldaan worden.
8. Het recht om, gelijk wanneer, beroep te kunnen doen op een goed functionerend communicatief hulpmiddel.
9. Het recht te leven/wonen in een omgeving waar maximale gelegenheid is tot communicatie en aanspraak, en aangespoord worden om als een volwaardige communicatiepartner deel te nemen aan gesprekken, onder gelijken of groepsgenoten.
10. Het recht om voldoende geïnformeerd te worden over mensen, dingen en gebeurtenissen uit de onmiddellijke omgeving.
11. Het recht om op een waardige manier aangesproken of besproken te worden, inclusief het recht om volwaardige communicatiepartner te zijn bij besprekingen over groepsgenoten.
12. Het recht aangesproken of besproken te worden op een zinvolle, verstaanbare en cultureel taalkundig aangepaste manier (American Speech – Language – Hearing Association, 1992).

---

<sup>2</sup> Deze 12 communicatierechten zijn de vertaling van: "A Communication Bill of Rights" van de ASHA (American Speech – Language – Hearing Association)

#### 4.2.2 Toepassing van enkele rechten in het afstudeerproject

Door de realisatie van mijn afstudeerproject poog ik in te spelen op enkele van bovenstaande communicatierechten. Hierna geef ik een overzicht van de voornaamste rechten en de manier waarop ze gebruikt worden in mijn project.

Het recht om aandacht en aanspraak te vragen en te krijgen wordt in rekening gebracht doordat de begeleid werkers zelf aan iemand kunnen vertellen wat ze doen, wanneer en bij welke organisatie. Door een gesprek te openen en zelf uitleg te geven wordt de aandacht gevraagd en ook gekregen.

Het recht op informatie over en commentaar op belangrijke situaties, voorwerpen, personen of gebeurtenissen wordt in de praktijk gebracht door de projectgroepen en de uiteindelijke leidraad. Hierin wordt informatie gebracht, zowel door de begeleid werkers als door mezelf. Door het opstarten van de projectgroepen wordt de kans gegeven aan de begeleid werkers om zelf te vertellen wat hun wensen en verwachtingen zijn.

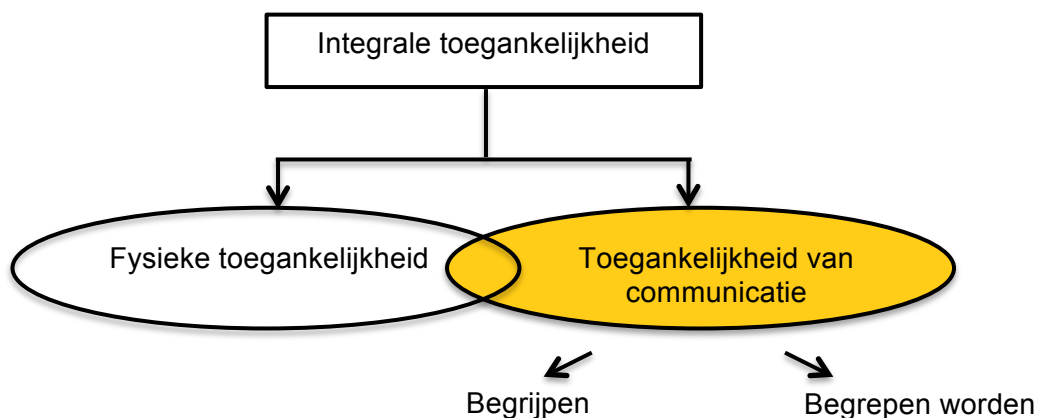
De leidraad wordt gezien als communicatief hulpmiddel, om de begeleid werkers te begeleiden bij het bespreken van hun werk en het Jobbureau. De leidraad wordt aan elke cliënt die het nodig heeft meegegeven, zodat deze overal en altijd ter beschikking staat van de cliënt. Op deze manier wordt ingespeeld op het recht om, gelijk wanneer, beroep te kunnen doen op een goed functionerend communicatief hulpmiddel.

### 4.3 INTEGRALE TOEGANKELIJKHEID

Mensen gaan er vaak van uit dat de toegankelijkheid van de fysieke omgeving voldoende is om iedereen te laten deelnemen aan de samenleving. Er wordt reeds veel ondernomen om openbare gebouwen, wegen en het openbaar vervoer toegankelijk te maken voor personen met een beperking. Maar in de praktijk is toegankelijkheid meer dan alleen ergens binnen of buiten geraken. Om gebruik te maken van de omgeving moeten mensen deze ook kunnen begrijpen. Drempels die hierbij ervaren worden, zijn minder zichtbaar en hebben te maken met toegankelijkheid van communicatie.

Ontoegankelijke communicatie is een drempel waar iedereen mee te maken krijgt. Ikzelf denk dan aan het invullen van mijn belastingsbrief, formulieren voor studietoelage, de uitslag van een medisch onderzoek,...

Deze onzichtbare drempels, waar niet vaak bij stilgestaan wordt, moeten onder de aandacht komen en weggewerkt worden om de samenleving maximaal toegankelijk te maken. Naast de aandacht voor fysieke toegankelijkheid moet er dus ook aandacht zijn voor toegankelijkheid van communicatie (Grip vzw, s.d.).



(Integrale toegankelijkheid, Grip vzw, s.d.)

Zoals in bovenstaand schema te zien is bestaat de toegankelijkheid van communicatie uit begrijpen en begrepen worden. De eerste stap in mijn afstudeerproject is het samenzitten met een 10-tal cliënten, met een verschillend communicatie en intelligentieniveau, om te polsen naar hun beleving rond hun werk, wat zij belangrijk vinden om te weten en te kunnen vertellen aan anderen. Door de informatie, verzameld in deze groepsgesprekken, op een toegankelijke en correcte manier in een standaarddocument te verwerken geef ik aan dat ze begrepen worden. Met behulp van deze leidraad zullen de cliënten de kans krijgen om de informatie rond hun werk en het Jobbureau te begrijpen.

Voor de uitwerking van mijn afstudeerproject splits ik toegankelijke communicatie op in drie niveaus namelijk: eenvoudige schrijftaal, visualiseren d.m.v pictogrammen en foto's en tenslotte een combinatie van eenvoudige schrijftaal en visualisaties. Deze communicatievormen passen binnen het globaal concept 'totale communicatie'.

## **4.4 TOTALE COMMUNICATIE ALS OPTIMALE COMMUNICATIE**

### **4.4.1 *Minimale, maximale en optimale communicatie***

Om de betekenis van het woord optimale communicatie duidelijk te maken zet ik eerst minimale, maximale en optimale communicatie op een rijtje.

Bij minimale communicatie wordt het aanwezige benut, maar wordt er niet op zoek gegaan naar andere vormen om de cliënt meer mogelijkheden te geven. Hierdoor worden een aantal kansen om te communiceren genegeerd (Boschman, 2005).

Bij maximale communicatie wordt alles toegepast wat mogelijk is vanuit het spreekwoord 'baat het niet dan schaadt het niet'. Hiermee worden risico's genomen. De kans is groot dat iemand zich steeds meer gaat afsluiten als bepaalde zaken toch weer niet blijken te werken (Boschman, 2005).

Optimale communicatie daarentegen is die communicatie die de meest positieve invloed heeft op de kwaliteit van iemands bestaan. Deze communicatie sluit aan bij de mogelijkheden en bij de behoeften en wensen van de cliënt. De manier van communiceren ziet er voor elke persoon anders uit en kan in de loop van de tijd ook voor eenzelfde persoon veranderen. Er zit aldus beweging in. Deze opvatting over communicatie sluit aan bij het theoretisch kader van 'Quality of life', waar ik de waarde van mijn project in gesitueerd heb. Het is dus duidelijk dat ik voor optimaal communiceren kies en met mijn leidraad de communicatievormen uitwerk die het beste aansluiten bij het niveau en de wensen van de cliënt (Boschman, 2005).

### **4.4.2 *Totale communicatie***

De methode van totale communicatie sluit grotendeels aan bij de benadering van optimale communicatie. Totale communicatie gaat uit van de boodschap: 'als je het niet met woorden kunt zeggen, zeg het dan met handen en voeten'. Het is een basishouding of filosofie die uitgaat van het recht van ieder mens op communicatie, in welke vorm dan ook. Er wordt bewust gebruik gemaakt van alle mogelijke middelen die bijdragen aan de communicatie tussen mensen. Het begrip is ontstaan in de dovenpedagogiek, maar wordt ook al jaren gebruikt in de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking.

Vervolgens zal ik de vormen van totale communicatie bespreken die relevant zijn voor de uitwerking van dit project. Bij elke vorm geef ik een voorbeeld of toepassing om de theorie te verduidelijken en verdedigen. Volgende communicatievormen komen aan bod:

- Eenvoudige schrijftaal
- Visualisaties: foto's en pictogrammen
- Combinatie van eenvoudige schrijftaal en visualisaties

## **4.5 EENVOUDIGE SCHRIJFTAAL**

### **4.5.1 Inleiding**

Eenvoudige schrijftaal, gebruikt in de communicatie met personen met een verstandelijke beperking, betekent letterlijk het vereenvoudigen van de taal. Dit om de gesproken en geschreven taal voor de cliënten gemakkelijker en aldus toegankelijk te maken. Eenvoudige schrijftaal veronderstelt het vereenvoudigen van moeilijke woorden, het korter maken van lange zinnen, het verwijderen van overbodige woorden. Ook houdt het eenvoudig schrijven een aantal richtlijnen in wat betreft de vorm, inhoud en opbouw.

### **4.5.2 Richtlijnen wat betreft vorm.**

- Gebruik het lettertype “Arial” om te typen. Gebruik geen handgeschreven teksten
  - Kies voor een grote regelafstand: minstens 1 ½
  - Gebruik een groot lettertype: punt 13 of meer
  - Gebruik eenvoudige en duidelijke titels
  - De gemiddelde zinlengte is 7 woorden; het maximum aantal woorden is 10
  - Gebruik niet meer dan 1 zin per regel
  - Gebruik geen afkortingen, schrijf woorden voluit
- (Werkgroep toegankelijke communicatie, Tordale, 2003)

### **4.5.3 Richtlijnen wat betreft inhoud en opbouw.**

- Laat alle informatie weg die niet echt nodig is
  - Splits ingewikkelde informatie op in aparte delen met elk 1 boodschap
  - Neem maar 1 actie per zin
  - Geef informatie stap voor stap.
  - Kies voor een logische opbouw
  - Leg ingewikkelde relaties altijd uit
  - Gebruik geen moeilijke woorden, maar maak het ook niet kinderachtig
  - Vermijd jargon, vaktaal en technische termen
  - Laat woorden als “zullen” weg
  - Wees concreet, gebruik geen abstracte begrippen en vermijd beeldspraak
- (Werkgroep toegankelijke communicatie, Tordale, 2003)

## **4.6 VISUALISATIES**

### **4.6.1 Inleiding**

Volgens Van Dale’s woordenboek is visualiseren “een begrip als beeld voorstelbaar maken”. Het begrip visualisaties wordt gebruikt als verzamelnaam voor tekeningen, afbeeldingen, pictogrammen, foto’s en voorwerpen. Het zijn hulpmiddelen om de geschreven of de gesproken taal te verduidelijken en te ondersteunen. Vaak worden ze in combinatie met de gesproken en/of geschreven taal.

Visualisaties maken een voorstelling van een activiteit, een ruimte, een persoon of een voorwerp. Het is een communicatiehulpmiddel (De Rijdt, 2007).

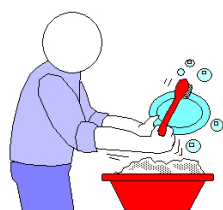
## 4.6.2 Pictogrammen

### 4.6.2.1 Methodiek Bèta

BETA is een taalsysteem. Het zet meer dan 2500 woorden om naar herkenbare prenten. Dit professioneel taalsysteem is een belangrijk hulpmiddel in de communicatie met onze doelgroep.

Tordale koos voor BETA omwille van zijn omvang en omdat het een zeer gekend systeem is binnen onze doelgroep. Het moet maar in beperkte mate aangeleerd worden. Veel van de pictogrammen worden vrijwel onmiddellijk herkend. Aangezien dit systeem aldus weinig inspanning vraagt, worden een aantal stressfactoren uitgeschakeld.

*Een praktijkvoorbeeld:* Dieter werkt in de keuken van een school. Zijn takenpakket bestaat uit afwassen en afdrogen. Dieter kan zelf niet goed lezen en schrijven, waardoor eenvoudige schrijftaal niet duidelijk genoeg is voor hem. Precies om deze reden zetten we de verbale tekst om in pictogrammen. Zo kunnen we voor Dieter verduidelijken welke taken hij doet, en kan hij dit met behulp van deze methodiek ook vertellen aan anderen.



**Afwassen**

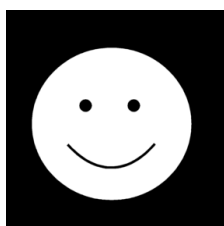


**Afdrogen**

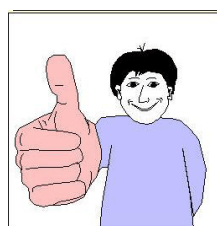
### 4.6.2.2 Methodiek Sclera

Als aanvulling op de methodiek Bèta, wordt gewerkt met Sclera. Deze methodiek wordt in Tordale vooral gebruikt om gevoelens en gedrag te verwoorden. Meestal zijn de prenten in Sclera een abstractere weergave dan in Bèta.

Om dit aan te tonen visualiseer ik hier het woord 'tevreden' vanuit beide methodieken.



**Sclera**

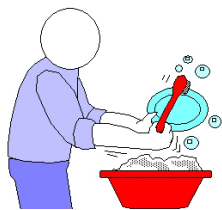


**Bèta**

### 4.6.3 Foto's

Om over specifieke plaatsen, personen en handelingen te schrijven wordt best gebruik gemaakt van foto's. Voor veel personen met een verstandelijke beperking moeten de afbeeldingen zo exact mogelijk weergeven wat bedoeld wordt. Zo kan het bijvoorbeeld moeilijk zijn om bij een Bèta picto van afwassen een toepassing te maken op zichzelf en te weten dat dit wil zeggen 'op mijn werk doe ik de afwas'. In zo'n situaties is het beter om foto's te maken waarop de cliënt zelf de specifieke handelingen uitvoert, zo is er geen twijfel mogelijk. Ook wat de werkplaats betreft kan dit verwarrend zijn; de ene school of bakker is echter de andere niet. Een foto waarop de begeleid werker voor zijn werkplaats staat kan hiervoor een oplossing bieden.

Een voorbeeld:



Voor een aantal begeleid werkers zal dit Bèta pictogram onduidelijk zijn. Hij/zij zal de handeling herkennen, maar moeite hebben om de link te leggen naar zichzelf.



In zo'n geval is het beter om gebruik te maken van een foto, waarop de concrete handeling van de begeleid werker staat. Als de cliënt een foto ziet waarop hij zelf de afwas doet op zijn eigen werkplaats, zal hij/zij veel makkelijker en sneller de juiste link kunnen leggen.

Binnen een deel van mijn project, namelijk de standaard leidraad voor het voorstellen van het eigen werk, zullen foto's geïmplementeerd worden. Voor een aantal begeleid werkers zal dit geïndividualiseerd zijn in functie van het testen van mijn product. Met oog voor de toekomst zal er in de leidraad ruimte zijn voor foto's, zodat de jobcoachen deze zelf kunnen invoegen.

#### 4.7 COMBINATIE EENVOUDIGE SCHRIJFTAAL EN VISUALISATIES

Naast het aanbieden van enkel eenvoudige schrijftaal of visualisaties bestaat er ook een vorm die beiden integreert en aldus resulteert in een combinatie van eenvoudige schrijftaal en visualisaties. In deze combinatie dienen de visualisaties vooral als ondersteuning, om de schrijftaal kracht bij te zetten. Voor een aantal cliënten is dit een uitstekende manier om te communiceren. Ze kunnen de boodschap lezen, alsook onmiddellijk herkennen door de toegevoegde visualisatie. Visualisaties bieden hier een zekere houvast, ze bevestigen of wat de cliënt leest ook juist is. Het komt er dus op neer dat de taal ondersteunt wordt met een visuele communicatievorm om dat wat gezegd wordt begrijpelijk te maken.

*Praktijkvoorbeeld: Peter kan lezen op 1<sup>ste</sup> leerjaar niveau. Hij leest korte en makkelijke woordjes zoals 'huis' en 'poes'. Vaak gaat het echter meer om het herkennen dan het effectief kunnen lezen. Communiceren via taal en visualisaties is aldus noodzakelijk.*

Ik doe de afwas

+



#### 4.8 BESLUIT

Elke persoon, met welke beperking dan ook, heeft recht op communicatie. Zowel het referentiekader van de 12 communicatierechten voor personen met een beperking als de centrale concepten optimale communicatie en totale communicatie verantwoorden dit. Er zijn verschillende vormen mogelijk naast gewone schrijf- en spreektaal om te kunnen communiceren op maat van de cliënt. Hiervan moet gebruik gemaakt worden om optimaal in contact te treden en een optimale ondersteuning te bieden aan de cliënt.



## 5 AAN DE SLAG: WERKWIJZE VOOR DE UITWERKING VAN DE LEIDRADEN

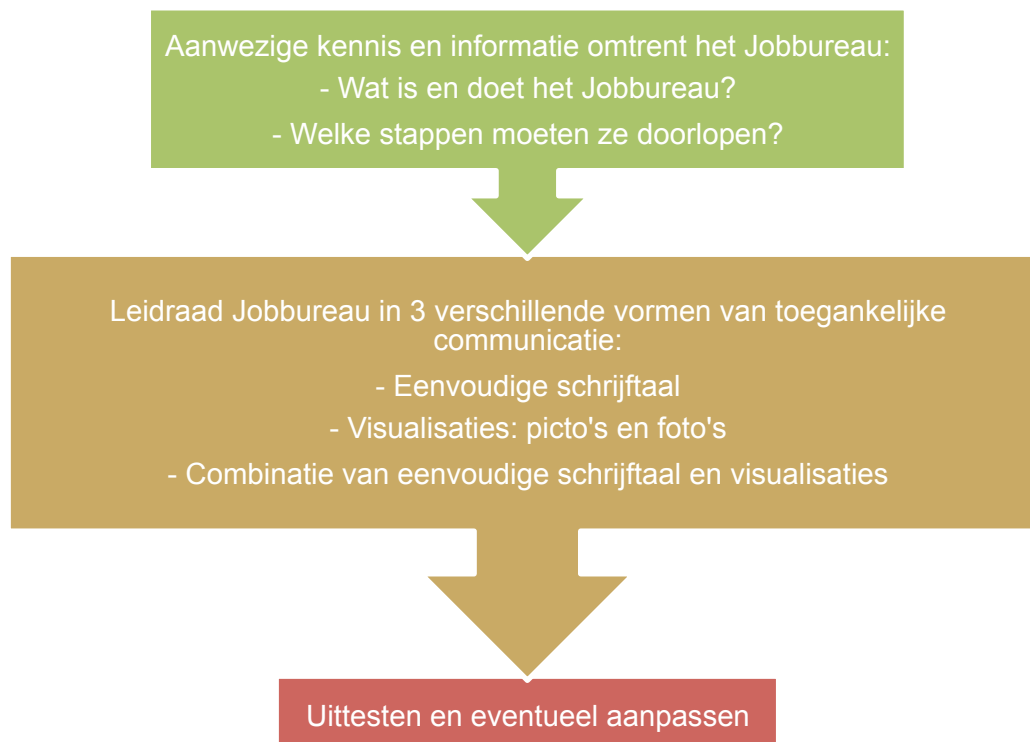
---

Omdat ik er met mijn afstudeerproject voor wil zorgen dat de begeleid werkers zowel hun eigen werk als het Jobbureau kunnen voorstellen moet ik uiteraard twee verschillende standaard leidraden maken. De leidraad voor het Jobbureau is een algemene standaard, met informatie die voor iedereen hetzelfde is, opgemaakt in drie verschillende vormen van toegankelijke communicatie. De leidraad voor het voorstellen van het eigen werk zal echter een standaard zijn die ruimte laat voor individualisering, daar alle jobs anders zijn en alle begeleid werkers een andere beleving hebben rond hun job. Deze wordt alsook opgemaakt in drie verschillende vormen van toegankelijke communicatie. Ik zal van algemeen naar specifiek werken, waardoor ik dus start met de leidraad voor het Jobbureau.

In dit document zullen enkele relevante voorbeelden terug te vinden zijn van elke vorm van toegankelijke communicatie toegepast op informatie uit de standaard leidraden. In bijlage zal van beide leidraden (werk en Jobbureau) telkens de meest complete leidraad weergegeven zijn, namelijk deze in een combinatie van eenvoudige schrijftaal en visualisaties. Dit omdat deze leidraad beide andere opgenomen communicatievormen integreert en dus een duidelijk beeld geeft van de 6 verschillende leidraden. (bijlage 4 en 5)

Voor beide standaard leidraden zal ik werken vanuit een verschillende methodiek. Daar de leidraad voor het Jobbureau niet geïndividualiseerd moet worden maak ik deze vanuit de informatie die aanwezig is binnen de organisatie. Eenmaal deze gemaakt is, in de drie verschillende vormen van toegankelijke communicatie, zal ik de leidraad testen met een aantal cliënten. Eventuele veranderingen die hieruit nodig blijken zal ik dan opnemen om de standaard leidraad te optimaliseren.

*In een schema ziet dit proces eruit als volgt:*



Terwijl er bij het opmaken van de standaard voor het Jobbureau gewerkt wordt vanuit de aanwezige informatie en kennis, vertrek ik bij de standaard voor het voorstellen van het eigen werk vanuit de cliënten zelf. Dit veronderstelt dus een cliëntgerichte benadering. Ik zal dit realiseren door op voorhand samen te zitten met een aantal cliënten om kennis op te doen over de verschillende communicatieniveaus, belevingen en gewenste informatie. Met de informatie uit deze bijeenkomsten ga ik aan de slag om de drie leidraden op te maken. Alvorens ik hiermee start kies ik uit de bijeenkomsten drie cliënten met een verschillende nood aan toegankelijke communicatie. Dit met als doel het standaardproduct te individualiseren om te kijken of het effectief werkt. Indien er veranderingen noodzakelijk blijken zal ik deze doorvoeren en de leidraad alsnog aanpassen. Na de eventuele aanpassingen wordt de leidraad opnieuw getest met 3 andere personen.

*In een schema ziet dit eruit als volgt:*



## 6           STANDAARD LEIDRAAD JOBBUREAU

---

### 6.1       TE VERWERKEN INFORMATIE

#### 6.1.1     *Inleiding*

In de standaard leidraad voor het voorstellen van het Jobbureau komt informatie op maat van de cliënt in drie verschillende vormen van toegankelijke communicatie. Er komt een stuk algemene informatie rond wat het Jobbureau is en doet. Daarna volgt het stappenplan die de cliënt moet doorlopen of reeds doorlopen heeft. Deze informatie heb ik verzameld gedurende mijn stage in het Jobbureau.

Ik zet de informatie die relevant is voor het product hier op een rijtje, in gewone schrijftaal.

#### 6.1.2     *Algemene informatie*

Het Jobbureau is een organisatie die personen met specifieke mogelijkheden en beperkingen begeleidt in het zoeken naar en uitvoeren van een job binnen het gewone arbeidscircuït. Het is aldus een dienst begeleid werken, wat betekent dat de cliënt werk doet samen met mensen zonder beperking. Een cliënt die begeleid werk doet, wordt een begeleid werker genoemd. Een werknemer van het Jobbureau wordt een jobcoach genoemd. Dit is de persoon die samen met de cliënt zoekt naar een gepaste job, hem/haar helpt bij het opstarten van die job en daarna af en toe langs komt om te kijken of alles goed loopt.

##### Stap 1: de aanvraag

Mensen met een beperking kunnen bij het Jobbureau een aanvraag indienen voor begeleid werken. Wie zich aanmeldt wordt uitgenodigd voor een informatief gesprek. Als men een geschikte kandidaat is, wordt men op de wachtlijst ingeschreven. Zodra het mogelijk is zal het Jobbureau samen met de cliënt het zoekproces naar de geschikte job opstarten.

##### Stap 2: profielbepaling (wie ben je, wat kan je, wat kan je aan, wat ken je, wat wil je)

Er worden verschillende gesprekken gevoerd met de cliënt (en met mensen uit zijn omgeving) over wat de cliënt zoal kan, welk werk hij/zij goed zou kunnen, welke hulp hij/zij nodig heeft, wat de wensen zijn, hoeveel men wil werken, waar men graag zou werken,...

##### Stap 3: verkennen van de arbeidsmarkt

Het werkaanbod wordt verkend door jobcoach en cliënt. Er wordt nagegaan in welke richting de cliënt wenst te zoeken en waar er kansen zouden kunnen liggen voor hem/haar.

##### Stap 4: matching (welk soort werk past er bij jou)

Er wordt een prioriteitenlijst gemaakt: het soort job waar naar op zoek zal gegaan worden, de aard van het bedrijf, de voorwaarden waaraan de werkplek moet voldoen voor de cliënt, passend bij het geschetste profiel. Er worden adressen gezocht en contacten gelegd met potentiële werkgevers

### Stap 5: het onderhandelen

Als er een geïnteresseerde werkgever gevonden wordt, wordt er een afspraak gemaakt met het Jobbureau. Het Jobbureau wordt voorgesteld, de doelstellingen worden uitgelegd. Er wordt binnen de organisatie gezocht naar een geschikte deeltaak voor de kandidaat-vrijwilliger. Daarna volgt een kennismaking waarbinnen concrete afspraken gemaakt worden rond werkinhoud, regels, werkuren,... De collega's worden op de hoogte gebracht en er wordt een werkbegeleider gezocht. Deze is het ankerpunt voor de persoon zelf en contactpersoon voor de jobcoach op de werkvloer. De afspraken worden via een contract geformaliseerd. Meestal is er een proefperiode van 3 tot 6 maanden. Daarna gaat het wederzijds engagement in voor onbepaalde duur.

### Stap 6: het werken zelf

Samen met de jobcoach vat de begeleid werker het werk aan. Zolang het nodig is zal de jobcoach ondersteuning bieden, zowel aan de vrijwillige medewerker als aan de collega's op de werkvloer. Het is hierbij de bedoeling om de cliënt veiligheid te bieden, beide partijen rustig de tijd te geven om elkaar te leren kennen,... In een verder stadium zal de jobcoach de ondersteuning afbouwen om tenslotte maar af en toe meer op werkbezoek te komen. De jobcoach blijft het werk wel opvolgen en zowel werkgever als begeleid werker kunnen steeds bij hem/haar terecht. Elk jaar is er een formeel evaluatiemoment met alle partijen.

## **6.2 UITWERKING 3 STANDAARD LEIDRADEN**

### *6.2.1 Inleiding*

Zoals reeds eerder aangehaald wordt de standaard leidraad opgemaakt in drie verschillende vormen van toegankelijke communicatie. De volledige uitwerking is terug te vinden in bijlage, maar ik geef hier alvast telkens een kort voorbeeld van de verschillende vormen.

### *6.2.2 Eenvoudige schrijftaal*

Voor de uitwerking van de leidraad in eenvoudige schrijftaal hou ik rekening met de richtlijnen opgenomen in de theorie (cfr 4.5).

*Een voorbeeld:*

Je dient een aanvraag in voor begeleid werk.

Je vult een aanvraag-blaadje in. Je geeft dit door aan het jobbureau.

Je vraag wordt samen met jou besproken in het Jobbureau. Je kan ook vragen dat een woonbegeleider of een atelierbegeleider je daarbij helpt.

Je komt op de wachtlijst terecht.

Je hebt een eerste gesprek met de jobcoach.

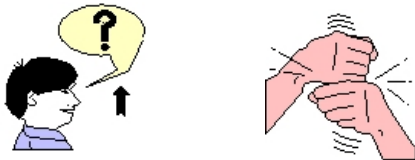
Je tekent een contract met het Jobbureau.

### 6.2.3 Combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties (bijlage 4)

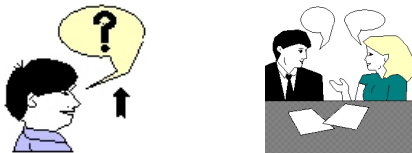
Bij een combinatie van eenvoudige schrijftaal en visualisaties blijft de tekst hetzelfde maar er worden pictogrammen of foto's aan toegevoegd om de tekst kracht bij te zetten. Op deze manier wordt de boodschap met zekerheid duidelijk overgebracht naar de cliënt.

Een voorbeeld:

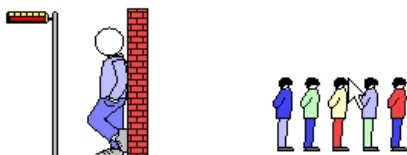
Je hebt een vraag voor werk



Je vraag wordt samen met jou besproken in het Jobbureau



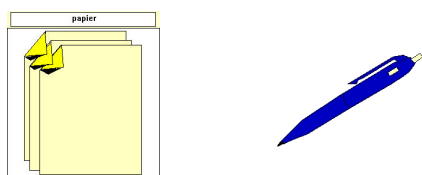
Je komt op de wachtlijst terecht



Je hebt een eerste gesprek met de jobcoach



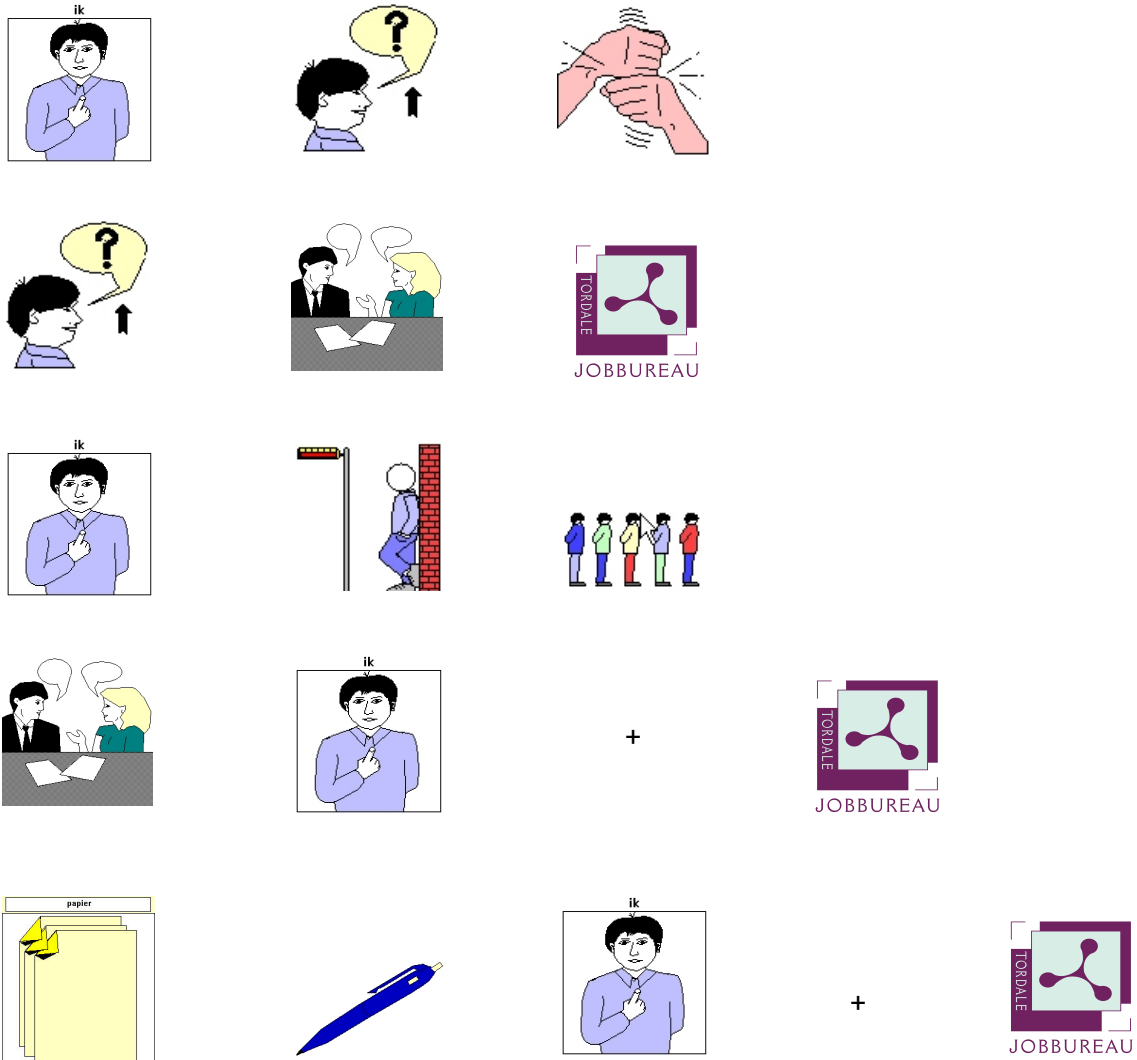
Je tekent een contract met het Jobbureau



## 6.2.4 Visualisaties

Sommige cliënten kunnen helemaal niet lezen. In deze gevallen wordt gebruik gemaakt van enkel visualisaties.

Een voorbeeld:



Uiteraard zijn dit veel pictogrammen en zal dit niet voor elke begeleid werker even duidelijk zijn. Het is daarom noodzakelijk dat zij leren werken met de Bèta pictogrammen. Meestal gebeurt dit op vanzelfsprekende basis, waardoor dit voor een aantal begeleid werkers grotendeels gekend is. Ook is het zo dat de leidraad zal vereenvoudigd worden qua inhoud en hoeveelheid aan informatie, om het zo duidelijk mogelijk te maken in Bèta. Er zal minder informatie in deze leidraad komen dan in die met eenvoudige schrijftaal, omdat simpelweg niet alle woorden en alle tekst in pictogrammen om te zetten is. Dit zou veel te abstract en onduidelijk worden.

## 6.3 EVALUATIE MET JO SABBE

### 6.3.1 *Werkgroep toegankelijke communicatie Tordale*

Jo Sabbe is een medewerkster, meerbepaald logopediste, van de werkgroep toegankelijke communicatie te Tordale.

*De werkgroep “toegankelijke schriftelijke communicatie met de cliënten” houdt zich bezig met het:*

- Sensibiliseren van medewerkers en cliënten
- Op vraag geven van advies en/of ondersteuning bij het opmaken of omzetten van documenten
- Op vraag geven van vorming aan medewerkers en cliënten

*Binnen de werkgroep hebben de logopedisten als specifieke opdracht:*

- Op vraag diagnose en niveaubepaling van een cliënt op vlak van communicatie
- Op vraag advies geven ivm ondersteuning schriftelijke communicatie met een cliënt -
- Beheren het “overzicht beschikbaar materiaal toegankelijke schriftelijke communicatie”
- Volgen extern de evolutie op vlak van toegankelijke schriftelijke communicatie
- Brengen bruikbare nieuwe inzichten en methodes binnen in de voorziening via de werkgroep

Het wordt dus al snel duidelijk dat dit één van de beste bronnen is om te contacteren omtrent het optimaliseren van dit afstudeerproject. Voor aanvang had ik reeds een gesprek met Jo Sabbe, in verband met enkele algemene richtlijnen en tips rond toegankelijke communicatie. Nu de leidraden gemaakt zijn contacteer ik haar opnieuw om deze samen door te nemen en verbeteringen aan te brengen.

### 6.3.2 *Verbeterpunten aan leidraden*

Over de hele lijn was Jo Sabbe best wel verrast van het resultaat die ik meehad. Ze had er duidelijk na ons eerste gesprek niet zoveel van verwacht. Uiteraard kwamen vanuit haar ervaring enkele verbeterpunten ter sprake.

#### 6.3.2.1 *Leidraad eenvoudige schrijftaal*

Wat de inhoud van de leidraad in eenvoudige schrijftaal betreft had ze geen opmerkingen. Ze vindt het heel positief dat ik elk gebruikt woord uitleg. Zo staat er bijvoorbeeld:

*Op het werk heb je collega's*

*Een collega is iemand die op dezelfde plaats werkt als jij*

*Eén van je collega's is je werkbegeleider*

*Een werkbegeleider is iemand die jou helpt als het nodig is, waar je altijd bij terecht kan*

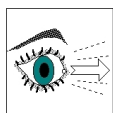
In verband met de lay-out had ze één verbeterpunt. Ik had namelijk bij elk begin van een zin een hoofdletter gebruikt. Dit moest ik aanpassen omdat het voor de cliënten te moeilijk is om de link te maken met de kleine letter die erbij hoort.

### 6.3.2.2 Leidraad combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties

In de leidraad in combinatie waren een aantal zaken te moeilijk weergegeven in bèta pictogrammen. Het ging vooral om werkwoorden zoals kijken en doen, die te abstract en ongekend zijn bij de cliënten. Het kwam er eigenlijk op neer dat enkel de belangrijkste woorden in pictogrammen moeten worden gezet.

Zo had ik bijvoorbeeld geschreven:

We kijken wie je werkbegeleider wordt



Uit haar ervaring kon zij mij vertellen dat het voor personen met een verstandelijke beperking te moeilijk wordt als er teveel woorden in pictogrammen weergegeven zijn. Bij dit voorbeeld liet ik het woord “kijken” best weg. “Wie” en “werkbegeleider” geven duidelijk genoeg weer waarover het gaat.

Ook alle overbodige tekens zoals “:” en “=” moest ik verwijderen, enkel de kern zegt genoeg.

### 6.3.2.3 Leidraad visualisaties

Op het moment van de evaluatie met Jo Sabbe heb ik de leidraad in visualisaties nog niet opgemaakt. We hadden reeds besloten om deze eerst samen te overlopen alvorens hem op te maken. Dit omdat het alles behalve eenvoudig is om een boodschap over te brengen wanneer je enkel gebruik kan maken van visualisaties. Zeker wanneer je heel wat tekst wil visualiseren wordt dit al snel te abstract en onduidelijk.

## 6.4 EVALUATIE BINNEN HET TEAM

Over het algemeen waren de jobcoachen al behoorlijk tevreden met het resultaat. Ze vinden het concept met de ‘atoma’ presentatieschriften aantrekkelijk en gemakkelijk in gebruik. De boodschap is op een duidelijke en overzichtelijke manier weergegeven.

Uiteraard hadden ze wel enkele opmerkingen:

De functie van de leidraden, namelijk dat de cliënten zelf het jobbureau kunnen voorstellen vanuit hun eigen beleving, vraagt een cliëntgerichte schrijfwijze. Het is een hulpmiddel voor de begeleid werkers, niet voor de jobcoachen. Zij moeten het Jobbureau kunnen voorstellen vanuit zichzelf en de weg die zij afgelegd hebben. Aldus moet alles geschreven worden in de ik-vorm, niet in de jij-vorm. Ik had de leidraden geschreven in de jij-vorm, waardoor het meer gericht was naar anderen in plaats van naar zichzelf. Deze leidraden zouden wel bruikbaar zijn voor de jobcoachen om samen met de cliënt in gesprek te gaan, maar niet voor de begeleid werkers zelf.

Daarnaast hebben de verschillende stappen binnen het Jobbureau elk een andere kleur, die consequent en altijd toegepast wordt. Het zou voor de begeleid werkers duidelijk en herkenbaar zijn indien de voorbladen van de stappen in mijn leidraad ook diezelfde kleur hebben.

Wat de leidraad in visualisaties betreft hadden ze een verbeterpunt. Zo werk ik soms met kernwoorden en soms niet. Om het duidelijk te houden voor zowel de begeleid werker, als de betrokken personen rondom hem/haar, moet ik altijd in dezelfde lijn werken. Ik moet aldus het gebruik van kernwoorden doortrekken doorheen de hele leidraad.



## 6.5 EVALUATIE MET PROEFPERSONEN

### 6.5.1 *Leidraad eenvoudige schrijftaal*

De leidraad opgemaakt in eenvoudige schrijftaal werd uiteraard getest met iemand die kan lezen. Het is voor deze cliënt dan ook behoorlijk gemakkelijk om de informatie te herproduceren. Ik wil natuurlijk dat ze de door hen uitgebrachte informatie ook effectief begrijpen. Om dit te testen heb ik enkele vragen gesteld zoals: 'weet je wat een proefperiode wil zeggen? ; wie is jouw jobcoach? ; kan je mij vertellen wat een contract is?,...'. Door het feit dat de betrokken begeleid werker deze vragen perfect kon beantwoorden wist ik dat ze de informatie begreep. Doordat de leidraad stap voor stap informatie weergeeft is er ook ruimte voor de begeleid werker om zelf iets te vertellen. In dit geval kwam de cliënt aan het luik met 'stap 1: de aanvraag', waarbij ze onmiddellijk vertelde dat dit bij haar niet zo gegaan is. Zij doet al 16 jaar begeleid werk en blijkbaar was alles toen nog niet zo uitgewerkt. Door deze ervaring denk ik dat het goed is om telkens eerst aan te geven aan welke stap we zitten, alvorens direct informatie over die stap te geven. Dit laat ruimte voor de cliënt om eerst zelf even na te denken.

### 6.5.2 *Leidraad combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties*

Door de leidraad te testen werd duidelijk dat de feedback omtrent het schrijven in ik-vorm wel degelijk terecht was. Het was voor de begeleid werker af en toe moeilijk om de informatie vanuit zichzelf te vertellen, omdat er overal jij stond. Ik heb hem ook gevraagd of hij het gemakkelijker zou vinden indien alles in de ik-vorm zou staan, waarop ik spontaan een positief antwoord kreeg.

Een aantal pictogrammen, verwerkt in de leidraad, waren voor de cliënt ietwat onduidelijk en verwarrend. Het woord 'jobcoach' en 'werkbegeleider' zijn hier de twee belangrijkste waarbij de cliënt fouten maakt. Hij had deze nooit eerder gezien, waaruit ik afleid dat ze het niet op deze manier weergeven in het Jobbureau. Nadat ik beide pictogrammen verduidelijkt had, maakte de begeleid werker geen fouten meer in het verdere verloop van de evaluatie. Dit wil volgens mij zeggen dat het toch wel logische en duidelijke pictogrammen zijn. Het visualiseren van deze twee belangrijke termen heb ik in het team achteraf besproken. Zij gebruikten hiervoor gewoon de visualisatie begeleider (de twee mannetjes in grijs en wit). Daar ik het wel belangrijk vind om een onderscheid te maken tussen beide vormen van begeleiding heb ik mijn uitgekozen pictogrammen voorgesteld. Het leek hen inderdaad wel beter om de woorden 'jobcoach' en 'werkbegeleider' concreet te visualiseren. Het zijn tenslotte twee veelgebruikte termen die uiterst belangrijk zijn in de werking en aldus eigenlijk wel gekend moeten zijn door de begeleid werkers. Er wordt besloten om de Sclerapictogrammen, zoals ze in mijn leidraad staan, te behouden en deze aan te leren aan de begeleid werkers.

Ik heb de leidraad bewust twee maal na elkaar overlopen met de cliënt. Dit om te kijken of er verschillen waren of evolutie in zat. Het werd mij meteen duidelijk dat deze leidraad wat oefening zal vragen. De eerste keer verliep wat aarzelend en stroef, terwijl de tweede keer al veel vlotter ging. De leidraad bevat dan ook heel veel informatie die vaak moeilijk is voor de cliënt om te reproduceren. Omdat ik een complete leidraad wil aanbieden, poog ik toch zo weinig mogelijk informatie weg te laten. Er moet natuurlijk ook rekening mee gehouden worden dat dit voor hen een nieuw hulpmiddel is waar ze nooit eerder mee gewerkt hebben. Het is dan volgens mij ook maar normaal dat het niet meteen goed gaat. Ik heb met dit product dan ook geen ambitie om de perfectie na te streven, het moet gewoon nuttig zijn en hen op weg helpen om toch al iets zelf te kunnen vertellen over het Jobbureau.

Wat het aspect van het oefenen betreft kan ik dit zowel verklaren vanuit deze ervaring als vanuit de theorie van Oomkes en Scheres (2000) die ik eerder in het theoretische deel van

dit afstudeerproject verwerkt heb (cfr 3.2). Deze auteurs stellen dat personen met een verstandelijke beperking moeten leren communiceren en geven hiervoor ook een grondige verantwoording.

### **6.5.3**      *Leidraad visualisaties*

Het evalueren van de leidraad in visualisaties ging vlotter dan verwacht. De prenten werden grotendeels herkend en benoemd. Uiteraard vormden de woorden geen verhaal of aaneengeplakt geheel, maar dit is ook niet wat ik wil bereiken. Het moet nog altijd een eigen en persoonlijke versie zijn van de informatie die weergegeven is. Opnieuw waren de pictogrammen 'jobcoach' en 'werkbegeleider' onduidelijk. Bij deze persoon was het ook onmogelijk om de pictogrammen te verduidelijken en te verwachten dat hij dit zou opslaan. Het zou veel beter zijn als er voor hem gewerkt wordt met concrete foto's van de jobcoach of werkbegeleider. Dit is dus een voorbeeld waarbij een aantal zaken ook best geïndividualiseerd worden. Dit hangt natuurlijk af van persoon tot persoon, daar ik eerder in de theorie aangehaald heb dat er veel verschillen zijn in het taalniveau van personen met een verstandelijke beperking (cfr 3.5).

## 7 STANDAARD LEIDRAAD EIGEN WERK

---

### 7.1 VERANTWOORDING VAN HET PROCES

#### 7.1.1 *Visie cliëntgerichtheid*

De werking van het Jobbureau steunt op het principe van cliëntgerichtheid, vraaggestuurd werken. Er wordt steeds vertrokken vanuit de vraag van de cliënt, vanuit zijn/haar wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen om een gepaste job te vinden. Het stappenplan die doorlopen wordt bij iedere aanvraag voor begeleid werk begint bij het opstellen van een profiel. Meerdere gesprekken met zowel de cliënt als zijn/haar context zorgen voor een correct en volledig beeld van de persoon. Hierin worden de verwachtingen en werkwensen al snel duidelijk. Vanuit dit profiel wordt op de arbeidsmarkt gezocht naar een geschikte job. Er wordt dus niet gezocht vanuit het aanbod aan jobs, maar wel vanuit de vraag van de begeleid werker.

Daar er in de organisatie zoveel belang gehecht wordt aan het vraaggestuurd werken wil ik deze visie ook meenemen in mijn afstudeerproject. Precies om deze reden heb ik besloten om twee projectgroepen, van telkens vijf begeleid werkers, op te starten. Dit om te vertrekken vanuit hun wensen, verwachtingen en belevingen rond het werk.

#### 7.1.2 *Visie empowerment*



Empowerment binnen de orthopedagogie betekent dat je als opvoeder zoekt naar de aanwezige hanteringswegen, overlevingswegen, verwerkingswegen bij de cliënt. Het heft wordt hen niet uit handen genomen, er wordt vertrokken vanuit de aanwezige mogelijkheden en krachten van de cliënt. Binnen de visie van empowerment wordt samen met de cliënt gehandeld. Er wordt niet vertrokken vanuit de gedachte "Ik weet het beter, want ik ben de expert" en dus vanuit de eigen expertise. Integendeel, er worden kansen gegeven aan de cliënt om zijn/haar mogelijkheden en krachten naar voor te brengen.

De werking van het Jobbureau krijgt vorm vanuit de empowermentbenadering. Er wordt vertrokken vanuit de mogelijkheden, wensen en behoeften van de cliënt, niet vanuit het aanbod of wat wij, als omgeving of professional voor de cliënt als het beste zien. Vanwege deze reden wordt eerst gepolst naar wat de cliënt kan en wil, naar mogelijkheden om een bepaalde job uit te voeren, zonder continue begeleiding. Vanuit dit profiel wordt samen gezocht naar de gepaste job.

Daar deze visie binnen het Jobbureau sterk ondersteund wordt, wil ik deze ook in de praktijk brengen bij de uitvoering van mijn project. Net daarom start ik twee projectgroepen op voor een vergadering, zodat ik een correct beeld krijg van de mogelijkheden van de begeleid werkers. Vanuit deze mogelijkheden vertrek ik om de leidraad op te maken.

## **7.2 PROJECTGROEPEN**

### *7.2.1 De opstart*

Ik start twee projectgroepen op, één met begeleid werkers uit 'ateliers Torhout Oost' en één met begeleid werkers uit 'ateliers Ambacht'. Dit is een bewuste keuze, omdat de populatie uit de ateliers van 'Torhout Oost' algemeen gezien wat zwakker is. Om een leidraad te maken die werkzaam is voor alle begeleid werkers, met eender welk intelligentie of communicatieniveau, is het belangrijk om vanuit alle hoeken mensen te betrekken. Enkel op deze manier kan een breed perspectief gevormd worden, waaruit een aangepaste leidraad voortkomt. Met de projectgroepen heb ik de bedoeling om informatie in te winnen omtrent hun communicatie en beleving rond hun eigen werk. De opgedane ervaringen worden daarna gebruikt in het opstellen van de leidraad rond het voorstellen van hun eigen werk.

Op een teamvergadering stel ik mijn project en idee voor. In samenspraak worden een aantal begeleid werkers van verschillende jobcoachen gekozen. Per projectgroep staan een tiental kandidaten op de lijst, waarvan er uiteindelijk vijf kunnen deelnemen. Ik heb ervoor gekozen om per groep slechts vijf cliënten te betrekken, zodat de sfeer persoonlijk en rustig blijft. Hoe minder mensen deelnemen aan een vergadering, hoe meer er geluisterd en uitgewisseld wordt. Ik wil er voor zorgen dat iedereen de nodige aandacht krijgt, wat beter te realiseren is in kleine groep dan in grote groep.

### *7.2.2 Voorbereidingen*

#### *7.2.2.1 De uitnodiging (bijlage 2)*

Alvorens de vergadering met beide projectgroepen kan plaatsvinden moet een uitnodiging gemaakt worden. Ik stel deze op in een combinatie van eenvoudige schrijftaal en Bèta, zodat deze voor iedereen toegankelijk is. Om de participatie en zelfbepaling te vergroten hangt een invulstrookje aan de uitnodiging. Dit zorgt ervoor dat de begeleid werkers de brief kunnen meenemen, en als ze er zelf klaar voor zijn het strookje kunnen invullen en afgeven in het Jobbureau. Zo krijgen ze rustig de tijd om de informatie thuis te verwerken en zonder beïnvloeding een beslissing tot deelname kunnen indienen. De uitnodiging geef ik persoonlijk af, met een woordje uitleg, aan de gekozen begeleid werkers.

#### *7.2.2.2 Het afsprakenblad (bijlage 3)*

Daar op de uitnodiging vermeld staat dat slechts 5 personen kunnen deelnemen is het van belang dat ik een afsprakenblad maak met de uiteindelijk uitgekozen begeleid werkers. Opnieuw worden het doel, de plaats, de datum en het tijdstip van de vergadering vermeld in een combinatie van eenvoudige schrijftaal en Bèta. Dit afsprakenblad geef ik persoonlijk af, zo'n 5 dagen voor de vergadering.

#### *7.2.2.3 Het doel van de vergadering*

Uiteraard wens ik met mijn vergaderingen een aantal doelen te bereiken.

Als eerste wil ik ervoor zorgen dat het voor de cliënten duidelijk wordt wat de bedoeling is van deze vergadering. Ik zal hen vertellen wie ik ben, wat mijn opdracht is en wat hun inbreng kan zijn.

Daarnaast vind ik het van groot belang dat de aanwezige cliënten weten waarover ik spreek. Daar mijn volledige opdracht draait rond communicatie en velen onder hen dit moeilijk woord waarschijnlijk niet begrijpen, wil ik het concept eerst vereenvoudigen door een woordje algemene uitleg te geven.

In functie van het opstellen van een leidraad gekaderd binnen toegankelijke communicatie is het belangrijk te weten vanuit welk niveau de cliënten communiceren. Ik zal tijdens de vergadering vooral zoeken naar de vorm van ondersteuning die nodig is bij het communiceren naar anderen toe.

Tenslotte wil ik na de vergadering vorm kunnen geven aan de inhoud van de standaard leidraad. Hiervoor zal ik een aantal vragen stellen in verband met hun werk. Zowel objectieve aspecten zoals “waar werk je?” als subjectieve aspecten zoals “waarom wil je gaan werken?” zullen aan bod komen.

#### 7.2.2.4 De agendapunten

Vanuit de doelstellingen stel ik een aantal agendapunten op:

- Voorstelling van mezelf
- Voorstelling van het afstudeerproject
- Het concept ‘communiceren’
- Kennismakingsrondje omtrent de cliënten hun werk, objectief
  - Waar?
  - Wanneer?
  - Vervoer?
  - Collega’s?
- De beleving van het werk
  - Waarom werken?
  - De sfeer?
  - Verloop van de pauzes?
  - Sociaal contact?
  - Makkelijk? Moeilijk?
- Open ruimte voor vragen
- Afspraken

#### 7.2.2.5 De aanpak

Vooraleer ik van start ga stel ik een aantal aandachtspunten op voor mijn eigen aanpak. Deze komen zowel vanuit mijn eigen ervaringen als vanuit het theoretisch kader ‘eigen taalgebruik afstemmen’ (cfr 3.5).

- Ik reserveer een vergaderlokaal, zodat we rustig kunnen praten
- Ik zorg voor een gemoedelijke sfeer door eerst koffie en koekjes aan te bieden
- Ik praat in eenvoudige spreektaal, moeilijke woorden zoals ‘afstudeerproject’ verduidelijk ik
- Ik vraag telkens of ze begrijpen wat ik zeg
- Ik verdeel mijn aandacht zodat iedereen aan de beurt kan komen om te vertellen
- Ik reageer consequent op negatief gedrag zoals iemand onderbreken
- Ik sluit af met een eenvoudige samenvatting en voorbereiding op wat nog komen zal

### 7.2.3 *Het verloop van de vergadering*

Bij de eerste vergadering, deze met de begeleid werkers uit Torhout Oost, was ik minder goed voorbereid. Ik had geen ervaring met de doelgroep en wist niet wat te verwachten. Ik had weinig vragen opgesteld en te weinig vanuit mijn doelstelling gewerkt. Hierdoor ging ik naar buiten met een slecht gevoel. De informatie uit deze vergadering kan ik bij nader inzien niet gebruiken voor het uitwerken van mijn product, en heb aldus mijn doelstelling niet bereikt.

Door deze ervaring en het stoeve contact met de doelgroep heb ik het voor mijn tweede vergadering, die met de begeleid werkers uit Ambacht, helemaal anders aangepakt. Ik heb vooraf een aantal agendapunten en doelstellingen vastgelegd. Deze heb ik meegenomen tijdens de vergadering en één voor één behandeld.

Ik ben van start gegaan met een voorstelling van mezelf, mijn functie als stagiaire en mijn afstudeerproject. Hierbij heb ik heel sterk gelet op het belang van wisselwerking, aangegeven in de definitie van communicatie van Van der Maat (cfr 3.2). Zo heb ik bijvoorbeeld niet gewoon gezegd 'Ik ben Tahnee, stagiaire en moet aldus een afstudeerproject maken'. Nee, ik heb stilgestaan bij alle complexe woorden bijvoorbeeld te vragen 'Er wordt veel gesproken over stagiairs, maar weet iemand eigenlijk wat een stagiaire is?'. Rond het concept 'communicatie' ben ik op dezelfde manier aan de slag gegaan. Door deze aanpak had ik veel meer aandacht en interesse dan bij mijn eerste vergadering.

Na het uitleggen van alle belangrijke aspecten ben ik overgegaan tot het voorstellen van hun werk. Een voor een deden ze hun verhaal, de één al wat vlotter dan de ander. Van mijn kant was het belangrijk om veel vragen te stellen, met als doel zoveel mogelijk informatie los te krijgen. Indien ik dit niet had gedaan waren de meeste voorstellingen beperkt gebleven tot "Ik werk op die plaats in die stad". Dit duidt alweer het belang aan van dit project.

Het werd al snel duidelijk dat, ook al waren er maar 5 begeleid werkers, er veel verschillende communicatieniveaus aanwezig waren. Terwijl de één vlot op alle vragen kon antwoorden, had de ander veel tijd en hulp nodig. Wat het communicatieniveau betreft heb ik bij elke begeleid werker gepolst welke vorm van communicatie nodig geacht wordt. Dit ging van enkel geschreven taal, over foto's en pictogrammen, tot een combinatie van beiden. Hierdoor werd duidelijk dat de 3 verschillende soorten leidraden nodig zijn.

Tenslotte heb ik hen ook gevraagd wat zij graag zouden vertellen tegen anderen over hun werk. De antwoorden gingen van algemene aspecten zoals 'waar ik werk', tot meer specifieke en concrete zaken zoals 'welke werkkledij ik draag'.

#### **7.2.4 Vaststellingen**

Voornamelijk tijdens de laatste vergadering heb ik een aantal vaststellingen gedaan die relevant zijn voor de uitwerking van mijn product.

De theorie rond het communiceren met personen met een verstandelijke beperking zoals omschreven in hoofdstuk 3 kan ik door deze praktijkervaring alleen maar beamen. Elke persoon communiceert op een andere manier en op een ander niveau. Voor elke persoon zijn andere hulpmiddelen en een andere aanpak vereist. Zoals hierboven beschreven kon de één op alle vragen spontaan antwoorden, terwijl de ander veel tijd en hulp nodig had. De ene persoon vertelt alles uit het hoofd, terwijl de ander nood heeft aan het aanduiden van prenten en voorwerpen. Dit werd bevestigd bij de vraag hoe ze graag hun werk zouden voorstellen, nl. via taal, visualisaties of beiden. Dit bleek voor allen verschillend te zijn. Daar er voor elke vorm van toegankelijke communicatie wel een kandidaat was, blijkt de uitwerking van 3 verschillende leidraden wel relevant.

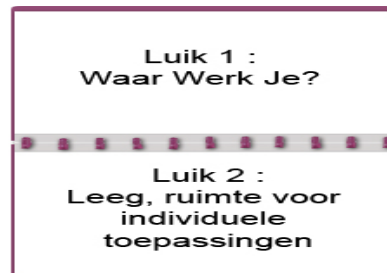
Daarnaast heb ik nu ook een duidelijkere kijk van wat de cliënten graag vertellen aan hun omgeving over hun werk. Naast algemene zaken, die iedereen zou vertellen, worden ook minder courante zaken zoals 'ik mag geen horloge dragen', graag verteld. Deze aspecten zal ik in rekening houden als ik mijn leidraden uitwerk.

Tenslotte heeft de vergadering het belang van mijn project kracht bijgezet. Het was heel opvallend dat de aanwezige cliënten veel plezier hadden in het vertellen over hun werk. Een aantal onder hen hebben mij nadien zelfs bedankt omdat ze het heel leuk vonden om over hun werk te praten. Het is hierdoor duidelijk dat ze er deugd van hebben om dit te doen.

## 7.3 TE VERWERKEN INFORMATIE

### 7.3.1 Inleiding

De standaard leidraden zullen enkel de basisinformatie bevatten die voor elke begeleid werker hetzelfde is. Deze informatie wordt uitgewerkt, afgeprint en in een Atoma presentatiemap gestoken. Na elke basisvraag zal er een luik vrij zijn om de individuele toepassing mogelijk te maken. Om dit te verduidelijken geef ik een voorbeeld:



Ik kies voor een A4 formaat omdat dit naar de toekomst toe het meest praktische is. Als een begeleid werker dan zijn eigen werk moet voorstellen kan de jobcoach gebruik maken van de standaard en deze individualiseren door in Word de persoonlijke informatie uit te werken, af te printen en in het bijhorende luik te steken. Er moet niet onnodig veel werk gestoken worden in het versnijden op maat om bv. in een A5-formaat te passen.

### 7.3.2 De verschillende onderdelen

Om de begeleid werkers op weg te helpen bij hun voorstelling over hun werk zal ik een aantal basisvragen opstellen die ze dan persoonlijk kunnen invullen. Verschillende aspecten van het werk zullen aan bod komen.

Deze leidraad zal hen op weg helpen om te vertellen waar en wanneer ze werken, hoe ze naar hun werk gaan, welke taken ze moeten doen, wat ze van die taken graag en minder graag doen, welk uniform ze moeten dragen, of ze al dan niet pauze hebben en indien wel wat ze doen in die pauze. Tenslotte stel ik ook de vraag wie hun jobcoach is en wat deze voor hen doet.

## 7.4 UITWERKING 3 STANDAARD LEIDRADEN

### 7.4.1 Eenvoudige schrijftaal

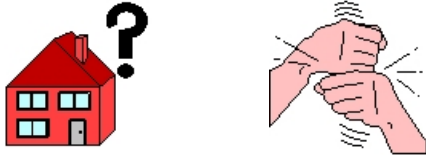
De verschillende besproken onderdelen resulteren in volgende eenvoudige vragen, waarvan één per luik opgenomen wordt:

- Waar werk je?
- Hoe ga je naar je werk?
- Wanneer werk je?
- Wat zijn je taken?
- Wat vind je leuk?
- Wat vind je niet leuk?
- Welke kleren draag je op je werk?
- Heb je pauze? Wat doe je in die pauze?
- Wie is je jobcoach? Wat doet zij voor jou?
- Waarom doe je begeleid werk?

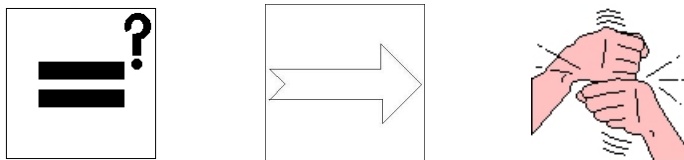
## 7.4.2 Combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisatie (bijlage 5)

In de leidraad, uitgewerkt in een combinatie van eenvoudige schrijftaal en visualisaties, ziet deze informatie er zo uit:

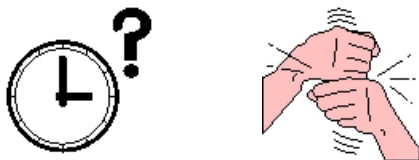
Luik 1: Waar werk je?



Luik 3: Hoe ga je naar je werk?



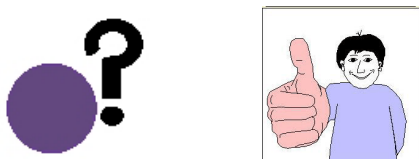
Luik 5: Wanneer werk je?



Luik 7: Wat zijn je taken?



Luik 9: Wat vind je leuk?

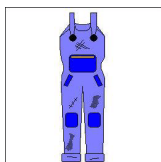




Luik 9: Wat vind je niet leuk?



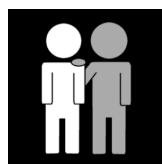
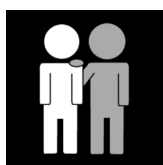
Luik 11: Welke kleren draag je op je werk?



Luik 13: Heb je pauze? Wat doe je in die pauze?



Luik 15: Wie is je jobcoach? Wat doet zij voor jou?



Luik 17: Waarom doe je begeleid werk?



### 7.4.3 Visualisaties

De leidraad met enkel visualisaties zal gebaseerd zijn op de leidraad in combinatie. Uiteraard zal deze enkel visualisaties bevatten en geen tekst. Voor de meeste zaken doe ik beroep op het Bèta systeem, maar af en toe ben ik genoodzaakt een Sclera pictogram te gebruiken als het in Bèta te vaag of niet terug te vinden is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij

het woord 'jobcoach'. Zoals eerder aangehaald in de theorie geeft Sclera een duidelijkere weergave van relaties en gevoelens.

## **7.5 EVALUATIE MET JO SABBE**

Jo Sabbe had over de leidraden met betrekking tot het voorstellen van het eigen werk geen opmerkingen. De vragen die ik stel lijken haar relevant, belangrijk en duidelijk. Ook het uitgewerkte concept vindt ze goed.

## **7.6 EVALUATIE BINNEN HET TEAM**

Net zoals Jo Sabbe vindt het team dat de vragen, die ik heb opgenomen in de leidraad, significant en relevant zijn. Ze zien een goed gebruik als standaard, om aan elke begeleid werker dezelfde vragen te stellen. Na het beantwoorden van alle vragen wordt een compleet beeld gevormd over het werk van de cliënt. Hier ook dezelfde opmerking rond het schrijven in ik-vorm, zoals opgenomen in de evaluatie van de leidraden met betrekking tot het voorstellen van het Jobbureau.

Oorspronkelijk had ik in de visualisatie leidraad enkel gebruik gemaakt van visualisaties, zonder ook maar iets van woorden toe te voegen. Eén van de jobcoachen wees mij erop dat dit eigenlijk te abstract is, niet voor de begeleid werker, maar wel voor degene aan wie hij het voorstelt. Als de begeleid werker zijn leidraad met informatie over zijn werk zou meenemen naar huis, dan zouden zijn ouders hoogstwaarschijnlijk niet alle pictogrammen begrijpen. Hierdoor zouden ze hem niet kunnen helpen indien hij iets niet weet. Om die reden is het belangrijk om per pictogram of per blad één kernwoord bij te voegen, waardoor ook de mensen rondom de begeleid werker alles begrijpen.

## **7.7 EVALUATIE MET PROEFPERSONEN**

### *7.7.1 Leidraad eenvoudige schrijftaal*

Het systeem met de vragen werkt perfect. De cliënt leest de vraag luidop voor en beantwoordt deze zonder problemen. Ze wacht niet af tot ik de vraag stel of tot ik een teken geef dat ze aan de volgende vraag kan beginnen. Integendeel, ze draait na het beantwoorden zelf de pagina om en gaat onmiddellijk verder met de volgende vraag. Ze leek na afloop tevreden en vond het een goed hulpmiddel, gemakkelijk in gebruik.

### *7.7.2 Leidraad combinatie eenvoudige schrijftaal en visualisaties*

De cliënt kon goed overweg met de leidraad. Hij zag de vraag, beantwoorde deze en draaide de pagina om over te gaan naar de volgende vraag. De eerste vraag 'waar werk ik?', waarbij de 'waar' weergegeven is door tekst en een huisje met een vraagteken, begreep hij niet. Hij kon het woordje waar en de visualisatie hierbij niet thuisbrengen. Ik zal dit nog niet onmiddellijk aanpassen in de leidraad, omdat ik weet dat het pictogram vaak terugkomt in verschillende documenten van het Jobbureau. Via de leidraad kan het pictogram 'waar' verduidelijkt worden zodat ze het ook kunnen thuisbrengen wanneer het gebruikt wordt bij bv. een evaluatie. Alle andere vragen kon hij onmiddellijk beantwoorden. Ook zaken waarvan ik dacht dat het wat moeilijker zou gaan, zoals 'waarom werk ik?', gingen behoorlijk vlot. Hij zei bij afloop dat hij het leuk vond om te praten over zijn werk en dat het boekje leuke vragen bevat.

### 7.7.3 *Leidraad visualisaties*

Bij het testen van deze leidraad kwamen zowat dezelfde problemen voor als bij het testen van de andere leidraden. De begeleid werker kon de pictogrammen 'waar' en 'jobcoach' niet thuisbrengen en benoemen. Dit duidt er alweer op dat het belangrijk is dat de begeleid werkers leren werken met een aantal belangrijke pictogrammen die vaak gebruikt worden in de communicatie. Er zal, volgens mij, in de toekomst nood zijn aan een vorming of vergadering waarbij alle veel gebruikte pictogrammen verduidelijkt worden.

Verder verliep het gebruik van de leidraad behoorlijk vlot. Een aantal vragen kon de begeleid werker uit zichzelf beantwoorden, bij andere was wat hulp nodig om tot een volledig antwoord te komen. Deze hulp die af en toe nodig is maakt niet dat de leidraad niet geslaagd is. Interactie is en blijft belangrijk willen we als jobcoachen persoonlijk betrokken blijven op onze begeleid werkers.

## BESLUIT

Dit afstudeerproject is ontstaan vanuit een concreet probleem, bestaande binnen de organisatie. Het gebeurt namelijk vaak dat een begeleid werker de vraag stelt om zijn/haar eigen werk en het Jobbureau voor te stellen. Dit op verschillende soorten contacten, zowel informeel als formeel. Een groot aantal begeleid werkers kan deze opdracht niet volbrengen zonder het gebruik van hulpmiddelen of steun van de omgeving. Vóór het ontstaan van dit project was het een heel werk voor de betrokken jobcoach om een leidraad of ander hulpmiddel op maat te maken om zijn/haar cliënt verder te helpen. Dit probleem in acht genomen kwam ik tot een concrete en duidelijk afgebakende probleemstelling waarop mijn project een antwoord moest bieden, namelijk: "Hoe kunnen de begeleid werkers van het Jobbureau Tordale, met een licht tot matig verstandelijke beperking, hun werk en het Jobbureau aan anderen voorstellen, rekening houdend met hun communicatieve mogelijkheden?". Om deze probleemstelling volledig en concreet te beantwoorden was het noodzakelijk om verschillende deelvragen te onderzoeken. Zo moest ik mij verdiepen in de doelgroep, in het concept communicatie en meer bepaald communicatie bij personen met een verstandelijke beperking, in het afstemmen van de informatie om deze toegankelijk te maken en tenslotte in het zoeken naar een eenvoudig en praktisch hulpmiddel om de toegankelijke informatie aan te bieden.

Deze deelvragen heb ik zowel bekeken vanuit de literatuur als vanuit mijn praktijkervaringen. Zo wordt de doelgroep in de literatuur vaak homogeen en algemeen omschreven, terwijl ik in de praktijk ervaren heb dat er enorme verschillen zijn in de noden en behoeften van elke persoon met een beperking. Wat ik doorheen mijn onderzoek wel kan concluderen is dat iedere persoon het recht heeft en ook wil krijgen om zelf te handelen en communiceren. Het heft om iets zelf te doen wordt hen maar al te vaak uit handen genomen, dit heb ook ik mogen ervaren gedurende mijn stage.

Wat de communicatie bij personen met een verstandelijke beperking betreft kan ik samenvatten, vanuit de theorie en de praktijk, dat iedere persoon zich op een ander communicatieniveau bevindt. Zowel in het spreken en het schrijven, als in het begrijpen zijn grote verschillen vast te stellen. Net daarom was het van groot belang om verschillende communicatieniveaus te behandelen en aldus verschillende vormen van communicatie in de leidraden op te nemen. Hieruit kwam de verantwoording om 3 verschillende leidraden te maken, namelijk één in eenvoudige schrijftaal, één in visualisaties en één in een combinatie van beide vormen. Door de leidraden alsook voor individualisatie vatbaar te maken kunnen de verschillende noden en behoeften perfect ingevuld worden.

Het toegankelijk maken van de informatie met betrekking tot het Jobbureau en hun eigen werk behoorde tot de deelvragen, maar was alsook één van de doelstellingen die ik met dit project wou bereiken. Dit was in het begin echter niet altijd even evident. De leidraad moest gemaakt worden op de begeleid werkers hun maat, waardoor het noodzakelijk was om mezelf in te leven in hun wereld, hun beleving en hun manier van communiceren. Ik moest de zaken bekijken vanuit de bril van de cliënt, wat door mijn gebrek aan ervaring met de doelgroep bij aanvang niet makkelijk was. Om mij te vinden in hun manier van communiceren en te vertrekken vanuit hun mogelijkheden heb ik veel gesprekken gevoerd, vragen gesteld en twee vergaderingen met enkele begeleid werkers georganiseerd. Pas toen de leidraden klaar waren en ik ze ter evaluatie kon voorleggen aan mijn teamleden, aan Jo Sabbe (werkgroep 'toegankelijke communicatie') en aan de begeleid werkers zelf, kwam ik te weten of mijn manier van communiceren op maat goed zat. En dit was zo voor 90%. Enkele kleine aanpassingen waren nodig om een afgewerkt en bruikbaar product te verkrijgen.

Het zoeken naar een eenvoudig en praktisch hulpmiddel heeft niet lang geduurd. Ik wilde gaan voor een praktisch, eenvoudig en duurzaam hulpmiddel die voor individualisatie vatbaar is. Deze voorwaarden leidden meteen tot het gebruik van presentatiemappen. Op deze manier zou het eenvoudig zijn om informatie te verwijderen of toe te voegen. Ook naar

orde en properheid leek dit de beste oplossing, daar de plastic mapjes afwasbaar zijn en de papieren niet vuil of gescheurd kunnen worden.

Naast het toegankelijk maken van de informatie had ik met dit project nog een belangrijke doelstelling voor ogen. De leidraden moesten zorgen voor een gevoel van voldoening en zelfredzaamheid. Uiteraard kon ik deze aspecten niet volledig evalueren. Dit kan pas als de leidraden actief gebruikt worden en één van de begeleid werkers een voorstelling geeft. Tijdens mijn evaluaties met de proefpersonen is deze doelstelling wel in beperkte mate bewezen. De begeleid werkers waren erg enthousiast en trots, voornamelijk bij het overlopen van de leidraad omtrent hun eigen werk. Meermaals werd ik bedankt, met woorden, een schouderklopje of een glimlach.

De voorgaande informatie maakt duidelijk dat mijn probleemstelling voor een groot deel gedekt is. De begeleid werkers kunnen vanaf nu, indien ze die vraag stellen, gebruik maken van een leidraad op hun maat om hun eigen werk en/of het Jobbureau voor te stellen. De leidraad dient als hulpmiddel om de begeleid werker een houvast te geven bij het vertellen. De informatie is opgenomen in verschillende vormen van toegankelijke communicatie en voor individualisatie vatbaar waardoor aan elke cliënt de kans geboden wordt om er gebruik van te maken. Door de leidraden op telkens drie verschillende manieren uit te werken heb ik in grote mate rekening gehouden met de communicatieve mogelijkheden. Het hulpmiddel bespaart de jobcoachen veel tijd en moeite, aangezien er reeds een standaard is waarbij ze enkel wat individuele aanpassingen moeten doen om het gebruiksklaar te maken voor hun begeleid werker.

Ik wil er wel op wijzen dat deze probleemstelling met een korreltje zout moet genomen worden. Het is namelijk niet zo dat er mag verwacht worden dat elke begeleid werker een perfecte voorstelling zal kunnen geven over het Jobbureau of over zijn/haar eigen werk. Er moet nog altijd rekening gehouden worden met het feit dat de probleemstelling zich richt naar personen met een licht tot matig verstandelijke beperking. Het zal van de beperking en van de communicatieve mogelijkheden afhangen in welke mate de begeleid werker dit zal kunnen. De leidraad biedt hulp aan de begeleid werker om iets te kunnen vertellen, maar dit zal uiteraard wel op zijn/haar eigen manier gebeuren.

De verwachting dat begeleid werkers hun werk en het Jobbureau op hun manier kunnen voorstellen wordt echter niet compleet ingevuld door het aanbieden van een hulpmiddel op maat. Er zou hiervoor in de toekomst nog aandacht moeten gaan naar belangrijke aspecten die horen bij het geven van een presentatie voor publiek. Hierbij denk ik aan een aantal factoren zoals plankenkoorts, het ontvangen van mensen, uitspraak, houding,... die voor personen met een verstandelijke beperking niet altijd even evident zijn.

Om verder te werken aan toegankelijke communicatie zou het ook handig zijn om een verzameling te maken van de belangrijkste Bèta en Sclera pictogrammen die gebruikt worden in de leidraad en in de dagelijkse werking van het Jobbureau. Ik heb doorheen mijn praktische uitwerking gemerkt dat een aantal belangrijke en veelgebruikte pictogrammen niet door de begeleid werkers begrepen worden. Ik denk hierbij voornamelijk aan de pictogrammen 'wat', 'waar', 'jobcoach', 'werkbegeleider' en 'begeleid werk', die in de omgang met de begeleid werkers dagelijks gebruikt worden, maar toch niet gekend zijn.

Op macroniveau is tijdens mijn proces duidelijk geworden dat ook de maatschappij nog een lange weg te gaan heeft wat toegankelijkheid van communicatie voor personen met een beperking betreft. Steeds meer wordt er gesproken over en energie gestoken in toegankelijkheid, maar vrijwel altijd gaat het hierbij echter om de fysieke toegankelijkheid van gebouwen en dergelijke. Men lijkt er vaak te weinig bij stil te staan dat een toegankelijke maatschappij veel meer inhoudt dan dat. Om te komen tot een echte integratie van personen met een beperking moet de volledige maatschappij toegankelijk gemaakt worden; dus ook de communicatie.

## BIBLIOGRAFIE

Blokhuis, A., Van Kooten, N. (2003) *Je luistert wel, maar je hoort me niet: over communicatie met mensen met een verstandelijke beperking*. 1<sup>ste</sup> druk. Utrecht, Agiel.

Boschman, M. (2005) *Communiceren met mensen met een verstandelijke beperking*. 1<sup>ste</sup> druk. Soest, Nelissen.

Broekaert, E., Van Hove, G. (2005) *Handboek Bijzondere Orthopedagogiek*. 7<sup>de</sup> herziene druk. Apeldoorn, Garant.

Buntinx, W., Bernard, S. (1996) *Verstandelijke beperking: kritische beschouwingen van de definitie volgens de American Association on Mental Retardation*. Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan verstandelijke gebeperktingen, 22(1), 3-17.

De Rijdt, C. (2007) *Werken met visualisaties*. 1<sup>ste</sup> druk. Apeldoorn, Garant.

Duchateau, S., Guissenne, K., Sioulants, S. (2008). Toegankelijke website voor personen met een verstandelijke beperking: onderzoek naar wensen en mogelijkheden. Eindwerk. Bachelor in de orthopedagogie.

Goorhuis, S.M., Schaerlaekens, A.M. (2000). *Handboek taalontwikkeling, taalpathologie en taaltherapie bij Nederlands sprekende kinderen*. Utrecht, De Tijdstroom.

Haesaert, L. (2006). *Over de drempel: toegankelijke communicatie en informatie voor doelgroepen met een beperking*. 1<sup>ste</sup> druk. Brugge, Vanden Broele.

Jobbureau Tordale. (2010). *Stappenplan Jobbureau, begeleid werk*. Intern document. Torhout, Tordale.

Lesseliers, J. (2010). Kinderen en jongeren met ontwikkelingsstoornissen en/of leermoeilijkheden. Cursus. Gent, Departement SociaalAgogischWerk – Hogeschool Gent.

National Joint Committee for the Communication Needs of Persons With Severe Disabilities. (1992). *Guidelines for meeting the communication needs of persons with severe disabilities* [Guidelines]. [www.asha.org/policy](http://www.asha.org/policy) (geraadpleegd op 10 maart 2011)

Nederlandse Vereniging voor Audiologie (2009). Audiologieboek (online). Leiden: Nederlandse Vereniging voor Audiologie. <http://www.audiologieboek.nl> (geraadpleegd op 05 maart 2011)

- GRIP vzw. (2010). *Visietekst toegankelijkheid van communicatie: over begrijpen en begrepen worden*. Nieuwsbrief GRIP vzw, 37, november-december (5), Bijlage
- Oskam, E., Scheres, W. (2000). *Totale Communicatie*. Maarssen, Elsevier Gezondheidszorg.
- Schaerlaekens, A.M. (1987). *De taalverwerving van het kind*. 1<sup>ste</sup> druk. Groningen, Wolters-Noordhoff.
- Sijtema, T.B. (2009). PS-special 6: Wet maatschappelijke ondersteuning. 1<sup>ste</sup> druk. Deventer, Kluwer.
- Terninck, Sclera vzw (2007). *Sclera Picto's* (online). Zwijndrecht: Sclera vzw. <http://www.sclera.be/> (geraadpleegd op 05 maart 2011)
- Van Balkom, H. (1994). *Kiezen voor communicatie: een handboek over communicatie van mensen met een motorische of meervoudige beperking*. 2<sup>de</sup> druk. Nijkerk, Intro.
- Van Hove, V., Vandeveldde, S., PERQUY, K. (2010). *Orthopedagogische kaders*. Cursus. Gent, Departement SociaalAgogischWerk – Hogeschool Gent.
- Van Loon, J., Van Hove, G. (2001). *Emancipation and self-determination of people with learning disabilities and down-sizing institutional care*. *Disability and Society*, 16(2), 233-254.
- Verschueren, K., Koomen, H. (2007). *Diagnostiek in de leerlingenbegeleiding*. 1<sup>ste</sup> druk. Apeldoorn, Garant.
- Werkgroep toegankelijke communicatie Tordale. (2003). *Richtlijnen voor het gebruik van eenvoudige schrijftaal*. Intern document. Torhout, Tordale.
- Werkgroep ondersteunende communicatie De Lovie. (2001). *Ondersteunende communicatie, een orthoagogische visie ontwikkeld in De Lovie*. Poperinge, De Lovie.
- World Health Organization (2001). *International classification of functioning, disability and health*.

# BIJLAGEN

## BIJLAGE 1 – INFORMED CONSENT

Om te komen tot een correct beeld van de verschillende communicatieniveaus heb ik 2 vergaderingen georganiseerd met telkens 5 begeleid werkers. Om hen op de hoogte te brengen van de vergadering en het doel ervan heb ik een uitnodiging gemaakt (bijlage 2). Deze heb ik aan elke uitgenodigde begeleid werker persoonlijk afgegeven met een extra woordje uitleg, zodat ik er zeker van was dat ze wisten waarover de vergadering zou gaan. Door het invulstrookje aan de onderkant van de uitnodiging kon elke begeleid werker zelf kiezen of hij/zij wou deelnemen aan de vergadering.

Na het ontvangen van alle invulstrookjes heb ik voor de begeleid werkers die wensten deel te nemen een afsprakenblad gemaakt (bijlage 3). Ik heb daar opnieuw opgenomen waarover de vergadering zou gaan, zodat ze op voorhand goed geïnformeerd waren.

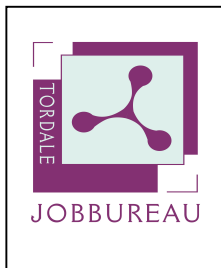
De vergadering zelf heb ik geopend met een kort woordje uitleg over mezelf en mijn afstudeerproject. Dit om hen een duidelijk beeld te geven waarvoor hun informatie gebruikt zou worden.

Om mijn product te evalueren had ik 3 proefpersonen nodig die elk op een verschillend niveau communiceerden. In samenspraak met het team had ik 3 begeleid werkers uit gekozen die ons geschikt leken om de gebruikte vorm van toegankelijke communicatie mee uit te testen. Deze personen heb ik mondeling ingelicht over wat ik zou maken en wat hun aandeel erin zou zijn. Bij de leidraad over het Jobbureau was het de bedoeling dat ik hen de informatie zou laten vertellen, om te kijken of deze op het juiste niveau zat. De leidraad over het eigen werk bestond uit een 9-tal vragen die ik hen zou laten beantwoorden om daarna hun antwoorden op te nemen in de leidraad en deze aldus te individualiseren.

Na het toepassen en individualiseren van de leidraad over hun eigen werk heb ik deze met hen nogmaals overlopen. Zo konden ze dus het resultaat zien van het product waaraan ze hadden mee geholpen.



## BIJLAGE 2 – UITNODIGING VERGADERING

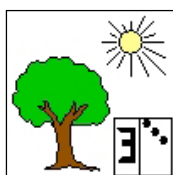
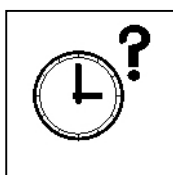


### Vergadering



we praten over je werk met stagiaire Tahnee

- wat doe je
- hoe leg je dat uit aan anderen



op woensdag 23 maart van 11h tot 12h



Ambacht



als je wil aansluiten, geef je naam dan door aan Bregje  
er kunnen maar 5 mensen deelnemen  
(hier zat een invulstrookje)

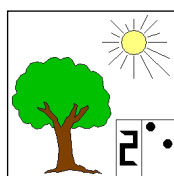
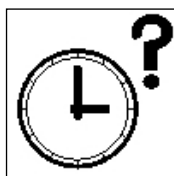
## BIJLAGE 3 – AFSPRAKENBLAD VERGADERING



### Vergadering



- Je werk uitleggen
- Indien nodig met foto's



op **dinsdag 22 maart** van 9h30 tot 10h30

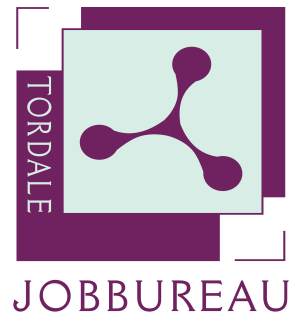


- Torhout Oost
- Polyvalente zaal

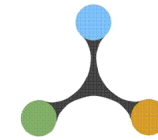
## BIJLAGE 4 – LEIDRAAD JOBBUREAU COMBINATIE

Om deze bijlage te maken heb ik mijn leidraad, opgemaakt in Word, omgezet in een PDF om te vermijden dat alle prenten door elkaar zouden staan. De foto's uit deze PDF heb ik in dit document toegevoegd, waardoor de leidraad niet in werkelijke grootte staat.

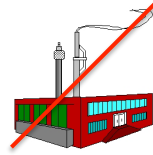
# het jobbureau



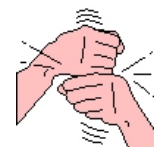
het jobbureau is een dienst begeleid werken



begeleid werken is werk dat je samen doet met mensen zonder beperking, niet in een groep in een atelier

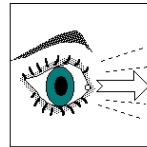
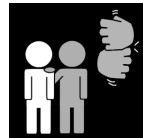


ik wil werken, het jobbureau luistert naar mijn vraag en helpt mij zoeken naar een gepaste job



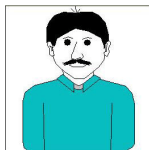
in het jobbureau werken jobcoachen, één van hen is mijn jobcoach

een jobcoach is de persoon die samen met mij werk zoekt, die mij helpt bij het opstarten van een job en die af en toe langs komt op mijn extern werk



op mijn extern werk heb ik collega's

een collega is een man of vrouw die werkt waar ik werk



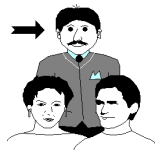
één van mijn collega's is mijn werkbegeleider

een werkbegeleider is een man of vrouw die mij helpt als het nodig is, waar ik altijd bij terecht kan



de persoon die beslist of ik op die plaats kan werken is mijn werkgever

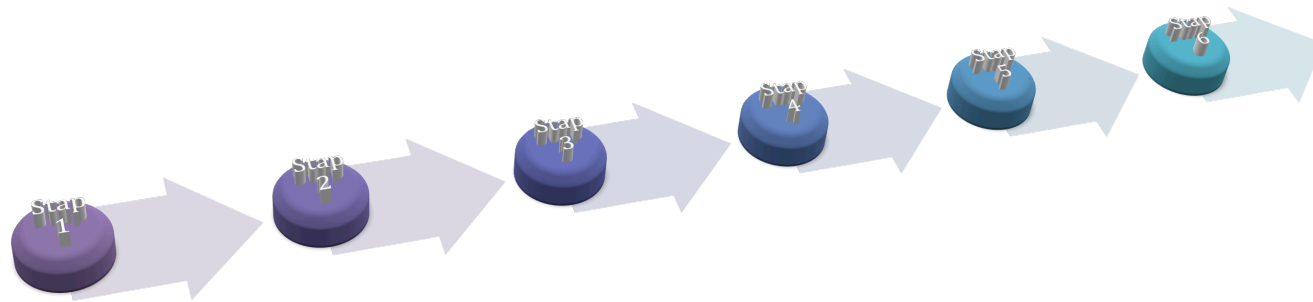
de werkgever is de baas, de directeur



enkele voorbeelden van begeleid werk:

Hier staan enkele foto's van cliënten die aan het werk zijn,  
wegens beroepsgeheim zijn ze hier weggelaten.

# het stappenplan





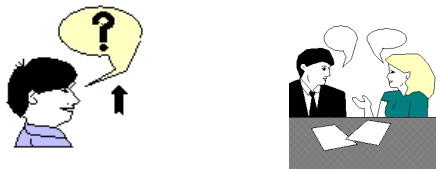
stap 1

de aanvraag

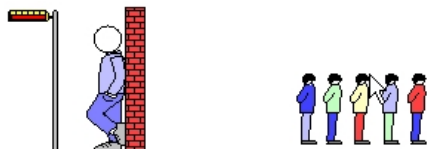
ik heb een vraag om te werken



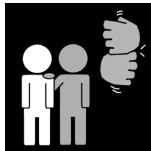
mijn vraag wordt samen met mij besproken



ik kom op de wachtlijst terecht



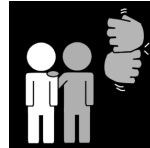
als het aan mijn beurt is neemt de jobcoach contact op met mij



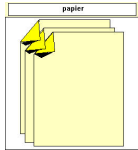
ik heb een eerste gesprek met de jobcoach



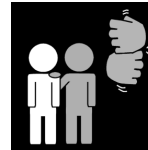
+



ik en het jobbureau ondertekenen een contract



+



# stap 2

# profiel

# er wordt een profiel van mij opgemaakt



we bespreken:

wie ik ben



wat ik kan



wat ik wil

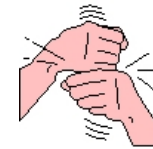
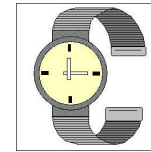


wat ik niet goed kan

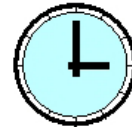


enkele voorbeelden:

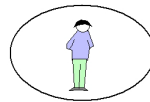
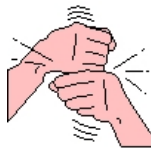
- hoeveel uren kan ik doorwerken?



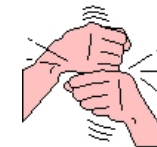
- kan ik de klok lezen?



- werk ik graag alleen of samen met anderen?



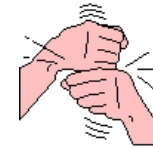
- welk werk zou ik graag doen?



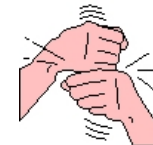
stap 3

soorten werk

nadenken: welk werk is er?



welk werk wil ik doen?



waar zou ik willen werken



wat moet ik kunnen om een bepaald werk te doen?





stap 4

wat past er bij mij

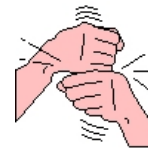
# welk werk past er het best bij mij?

wat zou ik graag doen?

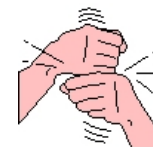
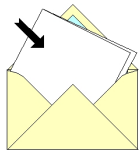


wat zou ik kunnen?

we zoeken naar werk



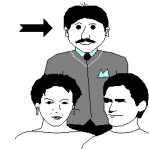
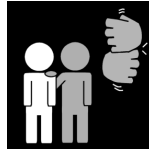
we schrijven brieven en telefoneren om werk te vragen



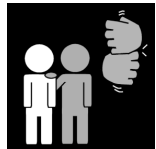
stap 5

onderhandelen

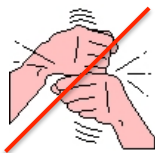
als we een goede werkplaats voor mij gevonden hebben, gaat de jobcoach praten met de werkgever



heeft de werkgever werk voor mij?



geen werk → we gaan op zoek naar iets anders



wel werk:

- we gaan samen naar de werkgever



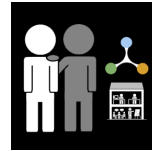
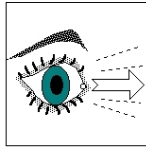
- we maken afspraken: wat kan ik doen van werk en welke dagen zal ik werken



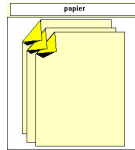
- ik leer collega's kennen



- we kijken wie mijn werkbegeleider zal zijn



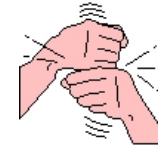
- we schrijven alles in een contract en ondertekenen dit



# Stap 6

# Werken

als alles goed afgesproken is kan ik gaan werken



eerst samen met de jobcoach, later meer en meer zelfstandig



als alles goed gaat, ga ik alleen



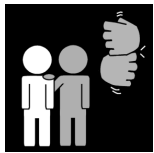
er is eerst een proefperiode van 3 maanden  
als het werk goed loopt kan ik daar blijven werken



ik krijg geen loon voor mijn werk



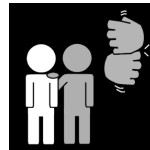
de jobcoach blijft het werk opvolgen en komt soms op bezoek  
ik kan altijd bij mijn jobcoach terecht



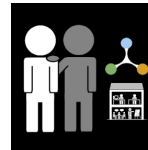
ieder jaar is er evaluatie met mij, de jobcoach, de werkgever en  
de werkbegeleider



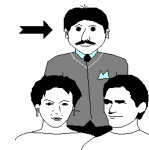
+



+



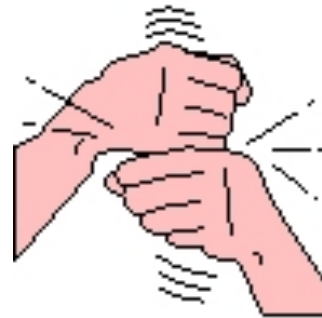
+



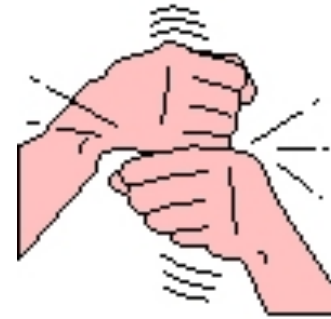
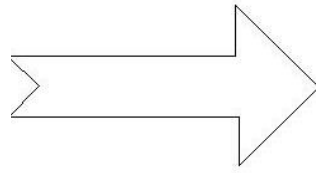
## BIJLAGE 5 – LEIDRAAD WERK COMBINATIE

De eerste pagina stelt een profiel voor, met naam en foto. Wegens beroepsgeheim heb ik deze weggelaten.

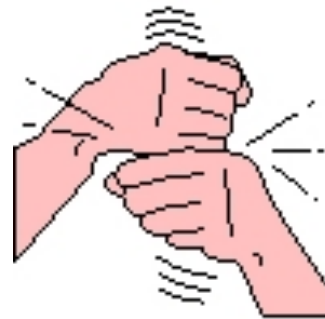
# waar werk ik?



# hoe ga ik naar mijn werk?



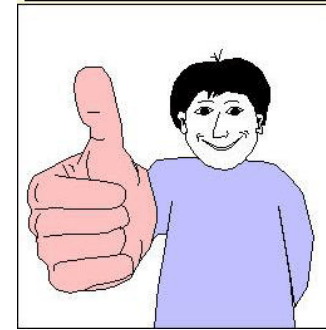
# wanneer werk ik?



wat zijn mijn  
taken?



wat vind ik leuk?



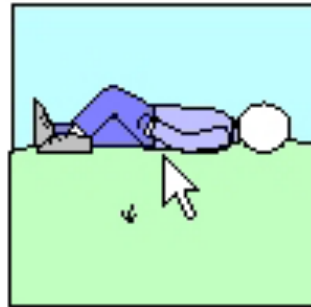
wat vind ik niet leuk?



welke kleren draag  
ik op mijn werk?

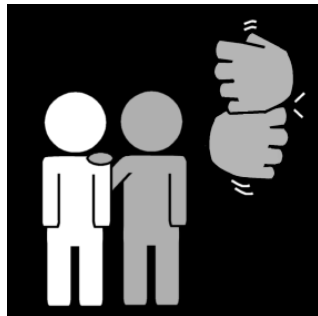


heb ik pauze?  
wat doe ik dan?





wie is mijn jobcoach?  
wat doet zij voor mij?



waarom doe ik  
begeleid werk?

