

# Begrijpelijk communiceren: Het begint met aandacht



Inaugurele rede: Ruth Dalemans

**Koraal**

In dit boekje treft u de tekst aan van de rede die ik heb uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van Lector Begrijpelijk Communiceren bij Zuyd Hogeschool op 7 februari 2024.

# Inhoud

Leeswijzer .....	7
Begrijpelijke samenvatting .....	9
<b>Deel 1: 5 boodschappen over begrijpelijk communiceren .....</b>	<b>27</b>
<b>Boodschap 1: Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle verbinding ..</b>	<b>29</b>
1.1. Begrijpelijk communiceren, wat is dat eigenlijk? .....	29
1.2. Definitie van 'begrijpelijk communiceren' .....	31
1.2.1. Het gaat om verbale en non-verbale communicatie tussen professional en hulpvrager .....	31
1.2.2. Het gaat over gezamenlijk tot betekenis komen tussen professional en hulpvrager .....	33
1.2.3. Begrijpelijk communiceren gaat om mondelinge, schriftelijke, visuele en digitale communicatie .....	35
1.2.4. Begrijpelijke communicatie stelt de hulpvrager in staat om een actieve rol te spelen en zelf de regie te houden over het eigen proces van zorg, behandeling, of ontwikkeling .....	37
1.3. Begrijpelijk communiceren gebeurt in samenspel tussen meerdere spelers ..	39
1.3.1. Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle afstemming ....	40
1.3.2. Begrijpelijk communiceren gebeurt in gedeelde verantwoordelijkheid	41
1.4. Begrijpelijk communiceren leidt tot betere (zorg)relaties .....	42
1.4.1. Zeven manieren voor betere gezondheidsresultaten .....	42
1.4.2. Het belang van begrijpelijke vragenlijsten .....	42
<b>Boodschap 2: Zonder begrijpelijke communicatie, geen participatie .....</b>	<b>46</b>
2.1. Communicatie .....	46
2.1.1. Iedereen heeft recht op communicatie .....	48
2.2. Participatie en communicatie kunnen niet zonder elkaar .....	49
2.2.1. Definitie van 'participatie' .....	50
2.2.2. Participatie vereist interactie en communicatie .....	51

2.3. Communicatieve participatie .....	51
2.3.1. Communicatieve participatie vereist actieve betrokkenheid .....	53
2.3.2. Communicatieve participatie in geschreven taal .....	53
2.3.3. Communicatieve participatie vindt plaats in diverse contexten .....	53
2.3.4. Communicatieve participatie draagt bij .....	53
2.3.5. Logopedisten en communicatieve participatie .....	54
2.4. Zonder begrijpelijke communicatie geen participatie in belangrijke levensdomeinen .....	56
2.4.1. Mensen met communicatieve beperkingen zijn vaker werkloos.....	57
2.4.2. Jongeren met communicatieve beperkingen voelen zich vaker geïsoleerd	58
2.5. Zonder begrijpelijke communicatie geen participatie in gezondheid.....	59
2.5.1. Communicatieproblemen en mentale gezondheid.....	59
2.5.2. De impact van beperkte gezondheidsvaardigheden .....	59
2.5.3. Het integraal zorgakkoord vereist begrijpelijke communicatie.....	60
2.5.4. Begrijpelijk communiceren is essentieel voor kwalitatieve zorgverlening	61
2.5.5. Begrijpelijke communicatie is essentieel bij digitale toepassingen ....	61
<b>Boodschap 3: Iedereen is wel eens communicatiekwetsbaar .....</b>	<b>66</b>
3.1. Iedereen is immers in bepaalde situaties communicatiekwetsbaar.....	66
3.1.1. Definitie van 'communicatiekwetsbaarheid' .....	66
3.1.2. Communicatiekwetsbaarheid kent vele gezichten .....	67
3.1.3. Overlap in communicatiekwetsbaarheid.....	69
3.1.4. Communicatiekwetsbaarheid en de rol van de omgeving.....	70
3.1.5. Het begrijpen en erkennen van communicatiekwetsbaarheid .....	70
3.2. Mensen met een verstandelijke beperking .....	71
3.2.1. Drie hoofdcriteria voor diagnose en belang van individuele beoordeling .	71
3.2.2. Er zijn diverse oorzaken voor verstandelijke beperkingen.....	71
3.2.3. Ieder persoon is uniek .....	72
3.2.4. Communicatiekwetsbaarheid bij mensen met een verstandelijke beperking.....	72
3.2.5. Andere manieren van communiceren .....	73
3.2.6. Leren begrijpen van hun gedrag is cruciaal voor communicatie.....	73
3.2.7. Eigen regie komt in gedrang door onbegrepen gedrag .....	74
3.3. Communicatiekwetsbaarheid van professionals.....	75
3.3.1. Gedeelde kwetsbaarheid .....	75
3.3.2. Oorzaken en gevolgen van communicatiekwetsbaarheid bij professionals	75

3.4. Communicatiekwetsbaarheid van professionals in interactie met mensen met een verstandelijke beperking. ....	78
3.4.1. Communicatiemogelijkheden zijn zeer divers. ....	78
3.4.2. Onvoldoende training en bewustzijn. ....	78
3.4.3. Gebrek aan tijd en middelen. ....	78
3.4.4. Communicatiebarrières. ....	78
3.4.5. Stigmatisering en vooroordelen. ....	79
3.4.6. Gebrek aan empowerment van de persoon met een verstandelijke beperking. ....	79
3.4.7. Ondersteunende communicatiemiddelen. ....	79
<b>Boodschap 4: Communicatie is complex, maar vindt altijd een weg. ....</b>	<b>82</b>
4.1. Communicatie wordt steeds rijker en complexer. ....	82
4.1.1. Van interactie naar communicatie. ....	82
4.1.2. Van communicatie naar taal. ....	83
4.1.3. Van taal naar geletterdheid. ....	86
4.2. Voorwaarden tot communicatie. ....	88
4.3. Communicatie vindt altijd een weg. ....	90
4.3.1. Communicatie vindt een weg via de persoon zelf. ....	90
4.3.2. Communicatie vindt een weg als de fysieke en sociale omgeving dit mogelijk maakt. ....	93
<b>Boodschap 5: Begrijpelijk communiceren begint met aandacht. ....</b>	<b>100</b>
<b>Deel 2: Onderzoek in begrijpelijk communiceren. ....</b>	<b>103</b>
2.1. Doelstellingen binnen het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren....	105
2.2. Onderzoekthema's en werkwijze. ....	106
2.2.1. Werkwijze. ....	106
2.2.2. Belanghebbenden. ....	106
2.2.3. Onderzoekthema's. ....	110
2.3. Inbedding in hogeschoolbeleid en -strategie en in de regionale of (inter) nationale kennisinfrastructuur. ....	122
2.3.1. Aansluiting op regionale transitithema's. ....	123
2.3.2. Aansluiting op speerpunten binnen het domein Gezondheidszorg en Welzijn. ....	123
2.3.3. Inbedding binnen Koraal. ....	123
2.3.4. Positionering binnen het Kenniscentrum Gezonde en Rechtvaardige Samenleving. ....	124



## Leeswijzer

Beste lezer,

Voor u ligt mijn toespraak.

Ik wilde deze graag helemaal schrijven in begrijpelijke taal.

Dat is mij niet gelukt.

De samenvatting van de toespraak is wel in begrijpelijke taal, deze vind je  
vooraan in dit boekje.

In deze samenvatting staat de belangrijkste informatie van mijn toespraak.

Het is best wel moeilijk om makkelijk te schrijven 😊.

Je moet je aanpassen aan je doelgroep.

Deze doelgroep is nu heel breed.

Onderzoekers, professionals, hulpvragers, familie, vrienden.

In mijn toespraak pas ik in ieder geval 2 regels voor begrijpelijke taal toe:

Schrijf getallen in cijfers.

Deze regel komt uit Taal voor Allemaal.

De andere regel is: begin iedere zin op een nieuwe regel.

Deze regel komt uit de leidraad Communicatievriendelijk meten.

Dat is misschien even wennen als je zo een tekst leest.

Het helpt wel om de informatie beter te verwerken.

Omdat je telkens maar aandacht hoeft te hebben voor 1 zin.

Om volledig in begrijpelijke taal te schrijven, moet ik heel wat meer regels  
toepassen.

Dat heb ik nu niet gedaan.

Wil je weten hoe dat kan?

Kijk dan zeker eens naar [Taal voor Allemaal en Taal voor  
Allemaal op maat](#).

Kijk ook eens naar de [leidraad Communicatievriendelijk  
meten](#), de leidraad Begrijpelijk Leefplan en de schrijfwijzer  
Begrijpelijke Brief.



In de toespraak gebruik ik steeds de term hulpvrager.  
De hulpvrager is de persoon die zorg, ondersteuning of begeleiding nodig heeft.  
Dit kan dus een patiënt in een ziekenhuis zijn.  
Maar ook een cliënt in de paramedische zorg.  
Of een medemens die begeleiding zoekt bij persoonlijke ontwikkeling.

De toespraak komt ook op de website van het bijzonder lectoraat Begrijpelijk  
Communiceren.  
Op de website kan u de tekst van de toespraak groter maken.  
U kan de tekst ook laten voorlezen als lezen moeilijk voor u is.  
Hier is de link naar [de volledige tekst](#):

Vriendelijke groeten,  
Ruth





# Begrijpelijke samenvatting

# Begrijpelijk communiceren: Het begint met aandacht!

## Samenvatting van de toespraak

De toespraak bestaat uit 2 delen.

- In deel 1 bespreek ik 5 boodschappen over begrijpelijk communiceren. In boodschap 1 leg ik uit wat wij bedoelen met begrijpelijk communiceren.
- In deel 2 bespreek ik hoe het onderzoeksteam bijdraagt aan begrijpelijk communiceren.

## Deel 1: 5 boodschappen over begrijpelijk communiceren

### Boodschap 1: Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle verbinding

Begrijpelijk communiceren gaat het beste als de band met elkaar goed is. Bijvoorbeeld de band tussen professionals en mensen die hulp nodig hebben.

Ze moeten samenwerken, praten en samen beslissingen nemen.

Met respect voor elkaar.

De goede band heet ook wel: betekenisvolle verbinding.

## **Omschrijving van begrijpelijk communiceren**

Omschrijving heet ook wel: definitie.

We gebruiken deze definitie van begrijpelijk communiceren:

*'Begrijpelijk communiceren is het verbaal en non-verbaal gezamenlijk tot betekenis komen in interactie (mondeling, schriftelijk, visueel of digitaal) tussen de professional en de hulpvrager waarbij alle partijen er alles aan doen om dit mogelijk te maken.*

*Dit vereist aandacht, inzicht, empathie, respect en vertrouwen.*

*Begrijpelijke communicatie stelt de hulpvrager in staat actief deel te nemen en regie te houden over zijn eigen (zorg- en ontwikkel)proces.'*

In de definitie gebruik ik de term hulpvrager.

De hulpvrager is de persoon die zorg, ondersteuning of begeleiding nodig heeft.

Dit kan dus een patiënt in een ziekenhuis zijn.

Maar ook een cliënt in de paramedische zorg.

Of een persoon die begeleiding zoekt bij zijn ontwikkeling.

In de definitie van begrijpelijk communiceren zitten een aantal onderdelen.

Ik leg deze onderdelen uit op de volgende pagina.

## **Begrijpelijk communiceren doe je op meerdere manieren**

Je kan op meerdere manieren communiceren:

- praten
- gebaren en lichaamshouding
- schrijven en lezen
- beelden zoals foto's, tekeningen en video's

Je maakt je boodschap duidelijker door tegelijk op meerdere manieren te communiceren.

Door bijvoorbeeld wat je zegt te ondersteunen met een gebaar.

Dat helpt anderen om deze boodschap beter te begrijpen.

## **Begrijpelijk communiceren doe je samen**

De professional en de hulpvrager moeten allebei hun best doen om elkaar goed te begrijpen. En ook om de ander duidelijk te maken wat ze bedoelen.

Dat doe je bijvoorbeeld door met aandacht naar elkaar te luisteren, je in te leven in de ander, eenvoudige taal te gebruiken en geduldig te zijn.

## **Begrijpelijk communiceren maakt de hulpvrager zelfstandiger**

Door begrijpelijk communiceren begrijpt de hulpvrager de informatie en voelt deze zich betrokken.

De hulpvrager kan vragen stellen.

Zo is de hulpvrager zelfstandiger in het maken van keuzes. Dit heet: eigen regie.

**Begrijpelijk communiceren vraagt dat iedereen bijdraagt**

Begrijpelijk communiceren doe je samen.

Om dit goed te kunnen doen, moet ook de omgeving goed passen.

De ruimte waarin je praat, is de fysieke omgeving.

De mensen waarmee je praat, is de sociale omgeving.

Er zijn ook omgangsregels nodig voor begrijpelijk communiceren.

Dat heet ook wel: beleid

Dit beleid moet iedereen ook volgen.

**Begrijpelijk communiceren maakt zorgrelaties beter**

Begrijpelijke communicatie helpt relaties te verbeteren in de zorg.

Er gebeuren minder fouten en mensen vertrouwen elkaar meer.

Het is ook belangrijk dat vragenlijsten begrijpelijk zijn.

Hierdoor kan er juiste informatie van de hulpvrager verzameld worden.

Dan kunnen hulpvrager en professional beter samen beslissingen nemen.

## **Boodschap 2: Zonder begrijpelijke communicatie, geen participatie**

Iedereen communiceert vanaf de geboorte tot aan zijn dood. Het maakt niet uit wie je bent, wat je kan, waar je vandaan komt of hoe oud je bent. Communicatie is en blijft een recht voor iedereen.

### **Participeren en communiceren horen samen**

Participeren is een moeilijk woord voor meedoen. Om mee te doen in de wereld moet je kunnen communiceren. Communiceren en meedoen zijn verschillende dingen. Maar ze hebben wel invloed op elkaar. Je moet kunnen communiceren op alle plekken waar je komt: om te werken, wonen, leren en om leuke dingen te doen. Pas dan lukt het om ook echt mee te doen. Communiceren om mee te doen heet: communicatieve participatie. Hoe goed je dit kunt, hangt af van je eigen mogelijkheden en van anderen.

### **Logopedisten zorgen voor communiceren om mee te doen**

Logopedisten helpen mensen die moeite hebben met communiceren. Ze gebruiken het model voor communicatieve participatie. Dat helpt om te weten wat de hulpvrager wil bereiken. De logopedist onderzoekt hoe de hulpvrager praat, luistert en begrijpt. De logopedist kijkt ook naar de omgeving en naar de eigenschappen van de hulpvrager zelf. Daarna stelt de logopedist samen met de hulpvrager een doel vast waaraan ze gaan werken.

## **Je kan niet goed meedoen als je moeilijk kan communiceren**

### **Werken als communiceren moeilijk is**

Mensen die moeite hebben met praten of begrijpen, kunnen moeilijk werk vinden.

Als ze werk hebben, worden ze soms anders behandeld door collega's en leidinggevendenden.

Ook is het voor hen lastiger om werkinstructies op te volgen, bijvoorbeeld over veilig werken.

### **Vrienden maken als communiceren moeilijk is**

Kinderen en jongeren die niet goed kunnen praten of begrijpen, vinden het moeilijk om vrienden te maken en voelen zich soms alleen.

Dit kan ervoor zorgen dat ze zich zorgen maken over school of hun toekomst.

### **Zorgen voor je gezondheid als communiceren moeilijk is**

Mensen die moeite hebben om te praten en anderen te begrijpen, hebben vaker een slechte gezondheid.

Ongeveer 1 op de 4 Nederlanders heeft moeite om de zorg voor hun gezondheid goed te begrijpen.

Dit kan leiden tot gezondheidsproblemen, mentale problemen en hogere zorgkosten.

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat communicatie in de gezondheidszorg voor iedereen begrijpelijk is.

### **Omgaan met geld als communiceren moeilijk is**

Mensen die moeite hebben met praten of begrijpen, hebben vaker geldproblemen en hebben vaak minder geld. Ze hebben vaak problemen met het begrijpen van regels en informatie.

## Boodschap 3: Iedereen is wel eens communicatiekwetsbaar

Mensen zijn communicatiekwetsbaar als ze moeilijkheden hebben met praten, begrijpen of deelnemen aan gesprekken.

Mensen kunnen dat hebben in bepaalde situaties of ze hebben dit altijd of bijna altijd.

Mensen die in de communicatiekwetsbaar zijn, vinden het lastig om hun gedachten te vertellen, om mee te praten en informatie goed te begrijpen.

Er zijn veel oorzaken hiervoor: de gebruikte taal is niet je thuistaal, verstandelijke of lichamelijke beperkingen, hevige emoties, ziekten, culturele verschillen en laaggeletterdheid.

Vaak overlappen deze oorzaken.

### **Het begrijpen en erkennen van communicatiekwetsbaarheid**

Het is belangrijk om te begrijpen wanneer mensen moeite hebben met communiceren.

Als anderen begrip tonen en ermee rekening houden, wordt communiceren makkelijker.

Als iemand zich bijvoorbeeld heel veel zorgen maakt, kan hij niet meer goed luisteren.

Door eerst aandacht te hebben voor deze zorgen, kan iemand daarna beter luisteren.

Als iemand moeilijk aandacht kan houden, deel de informatie dan op in kleine stappen.

Het aanpassen van hoe we praten kan ervoor zorgen dat iedereen goed begrepen wordt.



## **Communicatiekwetsbaarheid bij mensen met een verstandelijke beperking**

Mensen met een verstandelijke beperking hebben elk hun eigen sterke kanten en moeilijkheden.

De moeilijkheden die ze soms ervaren bij praten en begrijpen, maken het lastig om mee te doen in het dagelijks leven en in de omgang met anderen. Deze mensen kunnen zich daardoor verward en onbegrepen voelen. Ze begrijpen ook anderen vaak verkeerd en weten niet goed hoe te reageren.

Dit leidt regelmatig tot frustratie, eenzaamheid, stress en verschillende soorten gedrag: soms teruggetrokken en soms juist opvallend gedrag. Sommigen mensen met een verstandelijke beperking hebben hulp nodig om te communiceren, soms met plaatjes of speciale apparaten. Het is belangrijk geduldig te zijn en hen de tijd te geven om te praten of te begrijpen wat anderen zeggen.

## **Gedeelde communicatiekwetsbaarheid**

Ook professionals voelen zich soms onzeker als zij werken met mensen die communicatiekwetsbaar zijn.

Ze hebben dan het gevoel dat ze te weinig weten om goed te kunnen helpen.

Professionals en hulpvragers zijn dan communicatiekwetsbaar. Dat heet: gedeelde communicatiekwetsbaarheid.

## **Communicatiekwetsbaarheid van professionals bij mensen met een verstandelijke beperking**

Professionals vinden het soms lastig om goed te communiceren met mensen met een verstandelijke beperking.

Soms overschatten professionals het niveau van communicatie van mensen met een licht verstandelijke beperking. Dan verwachten ze teveel van deze mensen.

Soms weten professionals niet goed hoe ze kunnen communiceren met mensen met een verstandelijke beperking die niet kunnen praten. Het is belangrijk dat professionals de juiste communicatiemiddelen en training krijgen om mensen met een verstandelijke beperking beter te begrijpen en te ondersteunen.

## Boodschap 4: Communicatie is complex, maar vindt altijd een weg

Soms praten mensen heel duidelijk en soms praten mensen op een eigen unieke manier via geluiden, lichaamstaal of gebaren.

Het is belangrijk om die unieke manier te begrijpen en te leren hoe je daar goed op kunt reageren. Als we begrijpen hoe iemand communiceert, kunnen we betere manieren vinden om met hen in contact te zijn.

### **Ontwikkeling van communicatie**

Het is belangrijk om te weten hoe mensen leren om taal te gebruiken en te communiceren.

Dat begint al vanaf de geboorte.

Als we weten hoe iemand taal leert, kunnen we beter onze communicatie aanpassen aan de mogelijkheden van deze persoon. En daarbij rekening houden met zijn of haar ontwikkeling.

Kinderen leren geleidelijk aan taal gebruiken.

Het begint met brabbels en gebeurt later met echte woorden.

Dan voegen kinderen woorden samen tot eenvoudige zinnen, daarna tot hele verhalen waarmee ze hun gedachten delen.

Daarnaast leren ze ook lezen en schrijven.

De mensen om het kind heen hebben een belangrijke rol in het ontwikkelen van communicatie en een rijk taalgebruik.

Bijvoorbeeld de ouders, familie, kinderopvang en school.

## **Communicatie vindt een weg**

### **De persoon zelf**

Onze hersenen kunnen zich aanpassen en nieuwe manieren vinden om te communiceren.

Dat kan ook als een deel van de hersenen niet goed werkt.

Als het niet lukt via gesproken taal, dan misschien wel via gebaren of geschreven taal.

Als het niet lukt via geschreven taal, dan misschien wel via tekenen.

### **Fysieke omgeving**

Een goede omgeving voor communicatie maakt praten, luisteren en begrijpen gemakkelijk voor iedereen.

De omgeving moet rustig zijn en comfortabel zonder afleidende prikkels.

De omgeving moet ook communicatievriendelijk zijn ingericht.

Dat betekent bijvoorbeeld dat lokalen, kamers of routes in gebouwen duidelijk en begrijpelijk staan aangegeven.

Zo kun je makkelijk je weg vinden. Denk aan ziekenhuizen, vliegvelden en treinstations.

Zuyd Hogeschool en Koraal hebben Taal voor allemaal ontwikkeld.

Dat is een methode voor begrijpelijk communiceren.

Taal voor allemaal maakt informatie begrijpelijker en aansprekend voor iedereen.

Dit door het gebruik van richtlijnen voor schrijven, afbeeldingen en testen.

Dat gaat ook over online informatie.

## **Sociale omgeving**

Mensen moeten zich prettig voelen om zo goed mogelijk te kunnen communiceren.

Dat betekent dat anderen hindernissen wegnemen, bijvoorbeeld door niet moeilijke woorden te gebruiken.

Dat betekent ook dat anderen de communicatie aanmoedigen, bijvoorbeeld door tijd te geven of vragen te stellen.

Mensen kunnen ook bijvoorbeeld gebruik maken van ondersteunde communicatie, zoals gebaren of plaatjes of speciale computers.

Het gaat erom dat iedereen een kans krijgt om gehoord te worden, het maakt niet uit hoe ze praten.

## Boodschap 5: Begrijpelijk communiceren begint met aandacht

Begrijpelijk communiceren is mijn passie.

Al meer dan 10 jaar pleit ik hiervoor.

Nu presenteer ik vol trots het lectoraat Begrijpelijk Communiceren.

Begrijpelijke communicatie zorgt ervoor dat we elkaar allemaal beter begrijpen en betekenisvolle gesprekken kunnen voeren.

Begrijpelijk communiceren begint met aandacht.

Communicatiekwetsbaarheid zie je niet, je moet er aandacht voor hebben.

Als je er aandacht voor hebt, kan je er rekening mee houden en de kwetsbaarheid verminderen.

Het helpt ons echt te luisteren naar anderen, hun gedachten en gevoelens te begrijpen.

Als we aandacht hebben, kunnen we **echt** verbinden en betere relaties opbouwen.

## Deel 2: Onderzoek naar begrijpelijk communiceren

### Aanpak

#### **We doen onderzoek naar begrijpelijk communiceren**

Het Bijzonder Lectoraat Begrijpelijk Communiceren wil praten en begrijpen makkelijker maken in de zorg en samenleving.

Samen met Koraal werkt Zuyd Hogeschool aan een aanpak om mensen die moeilijk communiceren te helpen.

Zo kunnen cliënten beter meedoen aan activiteiten, in de zorg en in de samenleving.

Het lectoraat wil nieuwe manieren vinden om begrijpelijke communicatie makkelijker te maken. Bijvoorbeeld door hulpmiddelen en producten te ontwikkelen die mensen echt helpen.

We willen professionals ondersteunen om nog beter te kunnen communiceren met anderen. Bijvoorbeeld door het ontwikkelen van gesprekstechnieken en methodes.

We willen dat professionals hulpvragers beter begrijpen. We ontwikkelen en testen daarom begrijpelijke vragenlijsten voor iedereen.

We willen dat hulpvragers professionals beter begrijpen. We ontwikkelen daarom bijvoorbeeld methoden en producten om meetresultaten anders uit te leggen.

#### **We doen het samen**

Iedereen doet mee aan ons onderzoek: mensen die hulp vragen of nodig hebben, professionals, studenten en docenten.

Samenwerken helpt ons nieuwe ideeën te krijgen en maakt onderzoek en onderwijs beter.

Het is daarom belangrijk dat iedereen meedenkt en meedoet vanaf het begin.

We willen verschillende meningen horen en respecteren verschillen van mening.

Ideeën van iedereen die meedoet zijn belangrijk.

We handelen ethisch. Dat betekent dat we proberen te doen wat juist is.

Het gaat erom dat je eerlijk bent, en dat je anderen behandelt zoals je zelf behandeld wilt worden.

### **We doen onderzoek samen met hulpvragers**

We zorgen dat hulpvragers meedoen in onderzoek vanaf de start.

Dat doen we door:

- begrijpelijk te praten,
- samen vragen te maken,
- samen te bepalen wat we willen bereiken
- samen te bepalen hoe zij kunnen helpen.

Ze kunnen op verschillende manieren meedoen, zoals door te praten in groepen, interviews te geven, vragenlijsten in te vullen of zelfs als mede-onderzoekers.

We geven mensen training en ondersteuning zodat ze weten hoe ze kunnen helpen en zich op hun gemak voelen om hun ervaringen te delen.

We kijken steeds opnieuw naar hoe mensen meedoen en passen dingen aan als dat nodig is, zodat we goed blijven samenwerken.

We werken aan verschillende projecten, zoals de STERKplaats in Heerlen en doen onderzoek naar zorg op maat met computerslimheid.



### **We doen onderzoek samen met studenten en docenten**

Studenten brengen nieuwe ideeën en de laatste kennis.

Docenten brengen ervaring en hebben veel kennis.

Samen leren we veel en vinden we oplossingen voor echte problemen, zoals het verbeteren van diensten voor mensen met communicatieproblemen.

Door samen te werken, leren we steeds nieuwe mensen kennen en kunnen we kennis van deze mensen met elkaar verbinden.

We verbinden kennis van mensen uit de zorg met kennis van mensen uit onderzoek en onderwijs.

Studenten leren hierdoor veel en passen theoretische kennis toe in de praktijk.

Het mengen van kennis van docenten en studentenideeën verbetert ons onderzoek én iedereen leert.

### **We doen onderzoek samen met professionals**

Samenwerken met professionals in onderzoek maakt ons onderzoek beter en bruikbaar. Hun ervaring en kennis helpen ons te begrijpen wat er echt nodig is in de praktijk.

Ook geeft het ons toegang tot belangrijke voorbeelden en informatie.

De samenwerking maakt het makkelijker om onderzoeksresultaten te gebruiken in de praktijk, omdat zij weten hoe het werkt in de echte wereld.

Duidelijke communicatie en respect voor elkaars kennis zijn belangrijk.

Zo bouwen we sterke samenwerkingen op.

Door dit te doen, wordt ons onderzoek niet alleen beter, maar wordt het ook echt gebruikt in de praktijk.

## **We doen onderzoek samen met andere onderzoekers**

Het lectoraat maakt deel uit van het lectoraat Autonomie en Participatie voor Chronisch zieken.

We werken samen met onderzoekers binnen dit lectoraat.

En ook met andere lectoraten van het Kenniscentrum Gezonde en rechtvaardige samenleving.

Samen brengen we kennis, middelen en ideeën bij elkaar om samen te werken aan een gemeenschappelijk doel.

We gebruiken alle goede ideeën en sterke kanten van alle partners.

## **De plaats van het lectoraat**

Het lectoraat Begrijpelijk Communiceren werkt samen met Koraal en Zuyd Hogeschool om begrijpelijke communicatie te bevorderen.

Het lectoraat past binnen de plannen van deze 2 organisaties en ondersteunt hun doel om mensen volop te laten deelnemen aan de samenleving.

Het lectoraat is onderdeel van het Kenniscentrum 'Gezonde en Rechtvaardige Samenleving', dat gaat over het verbeteren van gezondheid en welzijn.

Door samenwerkingen met de opleiding Logopedie en nationale netwerken helpt het lectoraat actief mee aan begrijpelijke communicatie op lokaal en nationaal niveau.

Deze samenwerkingen versterken het onderzoek.

En dragen bij aan een samenleving waarin iedereen goed kan communiceren!

# Deel 1

## 5 boodschappen over begrijpelijk communiceren



# Boodschap 1: Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle verbinding



# Boodschap 1: Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle verbinding

## 1.1. Begrijpelijk communiceren, wat is dat eigenlijk?

Het woord communicatie stamt af van het Latijnse woord *communicare*, wat letterlijk vertaald betekent: 'iets gemeenschappelijk maken'.

### Communicatie vanuit verschillende disciplines

Het onderzoek naar communicatie kent een lange geschiedenis en vindt plaats vanuit verschillende disciplines.

Afhankelijk vanuit welke discipline je communicatie benadert en definieert, krijg je een andere focus:

- **Sociologie** legt de nadruk op de sociale en culturele context van communicatie.  
Zij richt zich op de vraag hoe maatschappelijke normen, waarden en machtsstructuren van invloed zijn op communicatiepatronen.  
Zij beschouwt communicatie vaak als een middel om sociale relaties en sociale cohesie binnen groepen en samenlevingen op te bouwen.
- **Linguïstiek** benadrukt de structuur en functie van taal in communicatie.  
Zij bestudeert taal als een systeem van symbolen en regels voor betekenisoverdracht.  
Zij bestudeert fonetiek, fonologie, morfologie, syntax, semantiek en pragmatiek van taal.  
Taalkundigen zijn geïnteresseerd in hoe taal wordt gebruikt om gedachten en betekenis over te brengen, ongeacht de bredere sociaal-culturele context.
- **Taalfilosofie** beschouwt communicatie als een conceptueel proces waarbij ideeën worden overgedragen en gedeeld tussen individuele geesten.  
Zij houdt zich bezig met de aard van betekenis en de vraag hoe we begrip opbouwen. Taalfilosofen zoals Wittgenstein en Chomsky richten zich op vragen over semantiek, taalfilosofie en de aard van communicatieve waarheid.
- **Psychologie** legt de nadruk op de rol van individuele cognitieve en emotionele processen in communicatie.  
Zij bestudeert hoe mensen informatie verwerken, emotionele signalen interpreteren en sociale interacties beïnvloeden.  
Psychologen onderzoeken communicatie vanuit een perspectief van individuele geestelijke gezondheid en interactie.

- **Gedragwetenschappen** zoals de gedragseconomie en gedragspsychologie, benaderen communicatie vanuit het perspectief van waargenomen gedrag en interactie tussen individuen.  
Zij richten zich op zichtbare aspecten van communicatie, zoals lichaamstaal, stemintonatie en reacties op prikkels.

Deze verschillende invalshoeken helpen bij het begrijpen van de complexe aard van menselijke communicatie en verklaren waarom er zoveel verschillende definities bestaan rondom communicatie.

En zij maken duidelijk waarom het zo belangrijk is interprofessioneel samen te werken als we willen bijdragen aan begrijpelijk communiceren.

### **De verschillende disciplines samengevoegd**

Hoewel de invalshoeken vanuit de verschillende disciplines verschillen, overlappen ze elkaar vaak en vullen ze elkaar aan.

Deze verschillende perspectieven dragen bij aan het concept van begrijpelijke communiceren.

In dit bijzonder lectoraat onderzoeken we communicatie, waarbij we aspecten vanuit de linguïstiek, psychologie en gedragwetenschappen samenvoegen.



*Floor van Engelen heeft in het kader van haar persoonlijke studieruimte binnen de opleiding Logopedie in opdracht van het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren 60 willekeurige mensen van jong tot oud gevraagd wat zij verstaan onder Begrijpelijk communiceren.*



*Pedro Habets heeft als STERKstudent in samenwerking met Koraal Media deze opdracht uitgevoerd binnen Koraal. Hier zullen Floor en Pedro vanmiddag een korte presentatie over verzorgen.*

## 1.2. Definitie van ‘begrijpelijk communiceren’

We definiëren in het bijzonder lectoraat ‘begrijpelijk communiceren’ als volgt:

***Begrijpelijk communiceren is het verbaal en non-verbaal gezamenlijk tot betekenis komen in interactie (mondeling, schriftelijk, visueel of digitaal) tussen de professional en de hulpvrager waarbij alle partijen er alles aan doen om dit mogelijk te maken.***

***Dit vereist aandacht, inzicht, empathie, respect en vertrouwen.***

***Begrijpelijke communicatie stelt de hulpvrager in staat actief deel te nemen en regie te houden over zijn eigen (zorg- en ontwikkel)proces.***

Als je deze definitie ontrafelt kan je de volgende aspecten onderscheiden:

### 1.2.1. Het gaat om verbale en non-verbale communicatie tussen professional en hulpvrager

#### ***Verbale communicatie***

Verbale communicatie verwijst naar het proces waarbij mensen gedachten, ideeën, informatie en betekenis aan anderen overbrengen door middel van gesproken of geschreven taal.

Het omvat het gebruik van woorden, zinnen, grammaticaregels en taalsymbolen om boodschappen te creëren en te delen.

Verbale communicatie kan mondeling (gesproken) of schriftelijk (geschreven) plaatsvinden.

Het omvat zowel de productie van taal (spreken of schrijven) als de receptie (luisteren of lezen) van taal en het begrijpen van de betekenis die wordt overgedragen door middel van woorden en zinnen.

Het is één van de belangrijkste manieren waarop professional en hulpvrager met elkaar interageren en informatie uitwisselen.

Het stelt ze in staat om te discussiëren, vragen te stellen, kennis over te dragen, meningen te uiten, instructies te geven, verhalen te vertellen en nog veel meer.

#### ***Non-verbale communicatie***

Non-verbale communicatie verwijst naar de overdracht van informatie, gevoelens, gedachten of betekenis zonder het gebruik van gesproken of geschreven taal.

Non-verbale communicatie kan even krachtig en soms zelfs effectiever zijn dan verbale communicatie, omdat het subtiele signalen en emoties kan overbrengen.

Enkele belangrijke aspecten van non-verbale communicatie zijn:

- **Lichaamstaal:** Dit omvat houding, bewegingen, gebaren en fysieke signalen zoals een knikje of een duim omhoog.  
Lichaamstaal kan veel zeggen over iemands gemoedstoestand of intenties.
- **Gezichtsuitdrukkingen:** Het gezicht is een krachtig middel om emoties uit te drukken. Expressies zoals een frons, een glimlach, een opgetrokken lip drukken emoties uit zoals afkeer, blijdschap, verdriet, boosheid, angst en verrassing.
- **Oogcontact:** De manier waarop iemand naar anderen kijkt, kan weergeven of ze geïnteresseerd, oprecht, verlegen, verveeld, of zelfs agressief zijn.
- **Aanraking:** Fysiek contact, zoals een handdruk, knuffel, of een schouderklopje, kan genegenheid, steun of vriendschap uitdrukken.
- **Toon van de stem:** Niet alleen wat iemand zegt, maar ook hoe men het zegt (bijvoorbeeld met nadruk, toonhoogte of volume) draagt bij aan de betekenis en intentie van de boodschap.

Non-verbale communicatie is vaak cultureel bepaald en kan variëren in betekenis en interpretatie in verschillende samenlevingen.

We gebruiken non-verbale signalen onbewust en bewust om te communiceren en de communicatie van anderen te begrijpen.

Het is een essentieel onderdeel van menselijke interactie en wordt gebruikt om emoties te uiten, relaties op te bouwen en te begrijpen.

Bij het overbrengen van een boodschap bepaalt lichaamshouding 55% en bepaalt stemgebruik 35% van de overtuigingskracht.

De inhoud van het gesproken woord bepaalt slechts 10% van de overtuigingskracht.

Non-verbale informatie heeft dus een opvallend groot aandeel binnen de communicatie.

Echter, onlangs zei een persoon met een restafasie tegen mij:

*'Dat kunnen ze wel zeggen, maar ik merk toch dat de wereld echt gericht is op verbale communicatie. Non-verbale communicatie is veel te subtiel en vereist aandacht van de ander. Echte aandacht, die er vaak niet is.'*



### 1.2.2. Het gaat over gezamenlijk tot betekenis komen tussen professional en hulpvrager

Het proces van gezamenlijk tot betekenis komen, waarbij iedereen zich inspant om dit te vergemakkelijken, wordt vaak aangeduid als 'collaboratieve communicatie' of 'constructieve dialoog.'

Dit is een benadering waarbij alle deelnemers zich inzetten om effectief te communiceren, begrip op te bouwen en tot gedeelde betekenis te komen. Vóóordat een boodschap van een zender belandt bij de ontvanger, gaat deze boodschap door een complex netwerk van interpretaties.

Elk individu heeft namelijk zijn eigen 'filter'.

Deze filter vormt zich door persoonlijke geschiedenis, cultuur, opleiding, leeftijd, geslacht.

Hierdoor kan dezelfde boodschap verschillend worden begrepen en geïnterpreteerd door verschillende mensen.

Maar ook door de relatie die je reeds hebt opgebouwd met de ander.

Door deze relatie bouw je een unieke communicatiestijl op en een eigen semantiek en betekenisnuance (connotatie).

Dat leidt tot een uniek begrip. Een soort woordenschat dat specifiek is voor die relatie.

Dit kan de communicatie verbeteren, maar kan ook leiden tot aannames die niet altijd juist zijn.

Hoe meer mensen deelnemen, ieder met zijn eigen subjectiviteit en filter, hoe ingewikkelder de communicatie wordt.

Het is belangrijk om bewust te zijn van deze verschillen in perceptie en interpretatie.

Het aanmoedigen van een open communicatiecultuur, waarin ruimte is voor vragen, verduidelijking en begrip voor verschillende perspectieven, helpt om misverstanden te beperken en het begrip te verhogen.

Binnen deze collaboratieve communicatie om gezamenlijk tot betekenis te komen, kunnen we een aantal belangrijke aspecten onderscheiden.

#### **Actief luisteren**

Deelnemers zetten zich actief in om naar elkaar te luisteren.

Dit betekent dat men de aandacht richt op de spreker, vragen stelt ter verduidelijking en probeert de boodschap van de spreker echt te begrijpen.

Een actieve luisteraar toont zowel verbaal als non-verbaal interesse in de ander.

Verbaal door vragen te stellen die laten zien dat men echt wil begrijpen wat de ander zegt.

Het tonen van minimale verbale aanmoediging is belangrijk, evenals het aandachtig zwijgen om de spreker ruimte te geven.

Non-verbaal toont de actieve luisteraar betrokkenheid door passende lichaamsbewegingen en een houding die betrokkenheid en interesse uitstraalt. Gezichtsuitdrukkingen en oogcontact spelen hierbij een cruciale rol, omdat deze laten zien dat de luisteraar werkelijk geïnteresseerd is in wat er wordt gezegd. Actief luisteren betekent ook het reflecteren van gevoelens en inhoud, waarbij de luisteraar de woorden van de spreker samenvat en intellectueel probeert te begrijpen wat de spreker probeert over te brengen.<sup>1</sup>

### ***Empathie tonen***

Het betekent inzicht hebben in de gevoelens, perspectieven en standpunten van anderen.

Het tonen van empathie helpt om een sfeer van wederzijds begrip en respect te creëren.

### ***Helder communiceren***

Deelnemers streven naar heldere en effectieve communicatie.

Ze vermijden dubbelzinnigheid en zorgen ervoor dat hun boodschap correct wordt begrepen door het taalniveau aan te passen aan de gesprekspartner.

Deelnemers maken hierbij indien nodig gebruik van ondersteunde communicatie.

Dit kan *low tech* (bijvoorbeeld een gespreksboek) of *high tech* (bijvoorbeeld een spraakcomputer) zijn.

### ***Openheid en eerlijkheid***

Dit betekent dat deelnemers hun gedachten, zorgen en meningen oprecht delen zonder terughoudendheid.

### ***Constructieve feedback***

Bij feedback geven op een constructieve manier ligt de nadruk op het helpen van anderen om te groeien en te verbeteren.

Dit is een belangrijk onderdeel van gezamenlijke betekenisvorming.

### ***Conflicthantering***

Om begrijpelijk te communiceren is het belangrijk dat men met conflicten om kan gaan en deze op een respectvolle manier weet op te lossen.

---

1 Jahromi, V.K., Tabatabaee, S.S., Abdar, Z.E. & Rajabi, M. (2016). Active listening: The key of successful communication in hospital managers. *Electron Physician*. 2016 Mar 25;8(5):2123-8. doi: 10.19082/2123. PMID: 27123221; PMCID: PMC4844478.

***Geduld***

Soms kan het tijd kosten om tot consensus te komen.

Geduldig zijn en bereid zijn om te blijven communiceren tot iedereen zich begrepen en gehoord voelt, is cruciaal.

***Gezamenlijke verantwoordelijkheid***

Het doel is om gezamenlijk betekenis en begrip te creëren, waarbij alle deelnemers er alles aan doen om dit mogelijk te maken en waarbij iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt.

Dit vereist een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

**1.2.3. Begrijpelijk communiceren gaat om mondelinge, schriftelijke, visuele en digitale communicatie**

In het contact tussen professionals en hulpvragers kan er sprake zijn van verschillende communicatiekanalen: mondelinge, schriftelijke, visuele en digitale communicatie.

Deze vormen van communicatie verschillen op meerdere niveaus, zoals de snelheid, de mogelijkheid tot interactie en de manier waarop informatie wordt overgedragen (zie tabel 2).

Tabel 2 vergelijkt verschillende communicatiekanalen en hun relatie met Ondersteunde Communicatie (OC) en benadrukt hoe elk kanaal een rol kan spelen in het ondersteunen van communicatie voor verschillende behoeften en omstandigheden.

Tabel 2: Communicatiekanalen en hun kenmerken

Aspect	Mondelinge Communicatie	Schriftelijke Communicatie	Digitale Communicatie	Visuele Communicatie
Kanaal	Gesproken woorden, face-to-face, telefonisch, spraakberichten, lichaamstaal	Geschreven teksten, brieven, verslagen, memo's	Via technologie: e-mails, sms, sociale media, etc.	Afbeeldingen, grafieken, symbolen, video's
Verband met Ondersteunde Communicatie	Gebaren, lichaamstaal, aanwijzen, spraakknop	Ondertiteling, kernwoorden opschrijven tijdens gesprek	Spraakcomputer, software, hardware, apps	Afbeeldingen, pictogrammen, symbolen, communicatie borden, communicatie kaarten
Snelheid	Direct, snelle reacties en feedback mogelijk	Variërend van direct tot dagen voor reacties	Variabel, afhankelijk van platformen, internetverbinding	Kan snel begrepen worden
Interactie mogelijkheden	Direct, nuances door intonatie en lichaamstaal	Minder direct, mogelijkheid tot zorgvuldige formulering	Variabel, real-time of vertraagde respons mogelijk	Biedt visuele informatie, helpt bij omzeilen van taalbarrières
Permanent karakter	Minder permanent, vatbaar voor vergeten	Kan permanent zijn door langdurige bewaring	Kan zowel permanent als vluchtig zijn	Kan permanent zijn (bijv. gedrukte media), maar ook vluchtig zoals bij projecties

### 1.2.4. Begrijpelijke communicatie stelt de hulpvrager in staat om een actieve rol te spelen en zelf de regie te houden over het eigen proces van zorg, behandeling, of ontwikkeling

We verhelderen een aantal van de gebruikte begrippen:

- **Actieve rol** verwijst ernaar dat de hulpvrager vragen kan stellen, keuzes kan maken en samen met de zorgverlener beslissingen kan nemen.
- **Zelf regie houden** verwijst naar de mate waarin de hulpvrager controle heeft over het eigen proces.
- **Het eigen (zorg- en ontwikkel)proces** omvat alle stappen en activiteiten die een rol spelen bij de zorg, behandeling, of persoonlijke ontwikkeling van de hulpvrager.

Begrijpelijk communiceren zorgt ervoor dat de hulpvrager de informatie begrijpt, zich gehoord voelt en betrokken wordt bij beslissingen die betrekking hebben op de eigen zorg of ontwikkeling.

### **Begrijpelijke communicatie stelt de hulpvrager in staat om regie te houden over zijn eigen (zorg- en ontwikkel)proces. Dit is de belangrijkste drijfveer van het lectoraat.**

Daarom dat ik even dieper inga op het concept 'eigen regie'.

#### ***Overlap in terminologie rondom eigen regie***

Veel mensen zijn tegenwoordig bekend met de term 'eigen regie'.

Soms lijkt 'eigen regie' te overlappen met termen zoals 'zelfredzaamheid' en 'eigen verantwoordelijkheid' en vertoont het sterke gelijkenissen met begrippen als 'eigen kracht' en 'empowerment'.

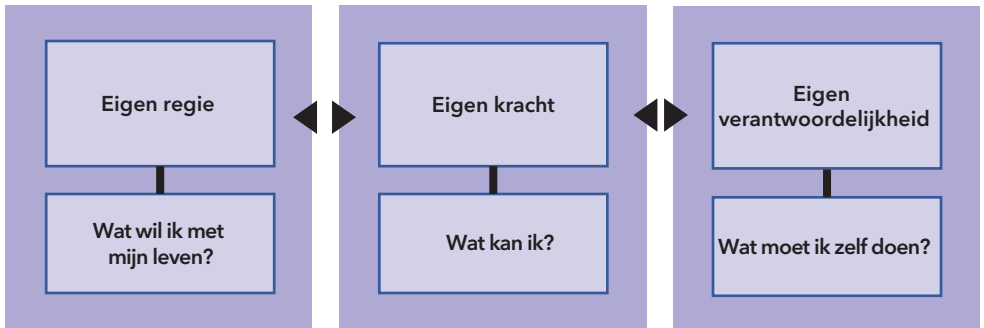
Door deze overlap ontstaat er verwarring in de manier waarop we deze termen gebruiken.

In het visiedocument van de Initiatiefgroep Eigen Regie (2013) wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen eigen regie, eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid (zie figuur 1)<sup>2</sup>:

- Eigen regie draait om de wensen en doelen die iemand heeft voor zijn leven.
- Eigen kracht gaat over de capaciteit om zaken te doen met hulp van het eigen netwerk.
- Eigen verantwoordelijkheid gaat over wat iemand zelf moet doen.

2 Initiatiefgroep Eigen Regie (2013). Eigen regie als basis.

*Figuur 1: verhouding tussen de begrippen eigen regie, eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid*



### **Eigen regie**

Eigen regie wordt in vele studies en modellen ook zelfbepaling of zelfdeterminatie genoemd.

Zelfbepaling of zelfdeterminatie draait om drie essentiële behoeften die bepalen wat je op een bepaald moment wilt:<sup>3 4</sup>

- **Autonomie (eigen wil):** Het streven naar vrijheid in keuzes, de mogelijkheid om jezelf te zijn en te handelen volgens je eigen waarden binnen bepaalde grenzen.
- **Verbondenheid (zorgzame relaties):** De behoefte aan emotionele banden en warme relaties met anderen.
- **Competentie (geloof in eigen kunnen):** Het verlangen om vaardigheden te beheersen en het gevoel hebben dat je bekwaam en betekenisvol kunt zijn in wat je doet.

3 Frielink, N. (2017). Motivation, well-being, and living with a mild intellectual disability: A self-determination theory perspective. Prismaprint.[https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/30142536/Frielink\\_Motivation\\_17\\_03\\_2017\\_emb\\_tot\\_24\\_05\\_2019.pdf](https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/30142536/Frielink_Motivation_17_03_2017_emb_tot_24_05_2019.pdf)

4 Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2006). Self-regulation and the problem of human autonomy: Does psychology need choice, self-determination, and will? *J. Pers.* 2006, 74, 1557-1586. [CrossRef] [PubMed].

Eigen regie gaat niet over totale onafhankelijkheid of volledige afhankelijkheid van zorg. Het idee is dat eigen regie gekoppeld is aan het vermogen om zelf beslissingen te nemen, het ontvangen van de nodige steun en kansen vanuit de omgeving. Dit is essentieel, aangezien het nemen van eigen regie vaak niet lukt zonder de juiste ondersteuning en kansen in de omgeving.

### 1.3. Begrijpelijk communiceren gebeurt in samenspel tussen meerdere spelers

Begrijpelijk communiceren is een complex proces waarbij meerdere spelers tegelijkertijd betrokken zijn (zie figuur 2): de hulpvrager, de professional, de interactie tussen beiden, de fysieke en sociale omgeving en de organisatie.

*Figuur 2: Spelers in begrijpelijk communiceren*



### 1.3.1. Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle afstemming

Begrijpelijk communiceren gaat over een echte dialoog tussen deze spelers.

Een tweerichtingsproces waarin de boodschap betekenisvol wordt voor beide partijen en beide zich prettig en respectvol bejegend voelen.

De communicatie is alleen betekenisvol als de professional de informatie van de persoon begrijpt en integreert in zijn handelen.

De communicatie is alleen betekenisvol als de persoon om wie het gaat de boodschap juist, op tijd, toegankelijk en ondubbelzinnig ontvangt.

De Universiteit van Humanistiek (2018)<sup>5</sup> benadrukt het belang van 'ambachtelijke afstemming'.

Deze afstemming is cruciaal omdat de hulpvrager vaak afhankelijk is van ons.

Soms ontstaat er wrijving in die afstemming.

Die wrijving kan langzaam en subtiel ontstaan, zonder dat we ons er bewust van zijn.

De hulpvrager kan zich dan onopgemerkt voelen als we zijn stille behoeften niet meer opmerken en beantwoorden.

Of hij kan zich machteloos voelen omdat hij niet echt controle heeft over wat er met hem gebeurt. Ook kan hij het gevoel krijgen dat zijn waarde niet meer erkend wordt en zich daardoor minderwaardig voelen.

Om ambachtelijke afstemming te bereiken, moeten we onszelf voortdurend twee vragen stellen:

1. Hoe aanwezig ben ik als professional: ben ik vooral gericht op het zorgvuldig beheren van de situatie of ben ik juist meer ontspannen in mijn aanpak?
2. Betrek ik de hulpvrager voldoende bij mijn begeleiding: baseer ik mijn handelingen vooral op mijn eigen inschatting of geef ik ruimte aan een dialoog waarin de stem van de hulpvrager gehoord wordt?

Het gaat om voortdurende afstemming en interactie tussen beiden.

Op deze manier kan de hulpvrager optimaal participeren in zijn eigen (zorg- en ontwikkel)proces.

---

5 Van der Weele, S., Bredewold, F., Grootegoed, E., Trappenburg, M. & Tonkens, E. (2018). De kunst van ambachtelijke afstemming: Een onderzoek naar ervaringen van afhankelijkheid van mensen met een beperking en hun verwanten. Universiteit voor Humanistiek.



### 1.3.2. Begrijpelijk communiceren gebeurt in gedeelde verantwoordelijkheid

Begrijpelijk communiceren is een gedeelde verantwoordelijkheid van hulpvrager en professional.

Het gaat echter verder dan dat. Het houdt ook rekening met:

- de dynamiek van de interactie tussen hen,
- de impact van de omgeving waarin ze communiceren en
- de beleidsmatige ondersteuning van organisaties.

Vanuit een beleidsmatig perspectief is het van belang dat organisaties, instellingen en zorgsystemen hun verantwoordelijkheid nemen en beleid ondersteunen dat begrijpelijke communicatie bevordert.

Beleidsmaatregelen kunnen richtlijnen omvatten voor duidelijke en begrijpelijke communicatie, en voor training en opleiding van professionals in communicatievaardigheden.

Beleed kan een kader bieden om deze benadering te structureren en te ondersteunen.

Om begrijpelijke communicatie te bevorderen, zijn zowel een holistische benadering als samenwerking vereist.

Binnen het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren richten wij ons met name op de spelers en de dynamiek van de interactie tussen deze spelers (professional, hulpvrager en zijn naasten) en de impact van de omgeving waarin ze communiceren.

## 1.4. Begrijpelijk communiceren leidt tot betere (zorg) relaties

Begrijpelijk communiceren leidt tot een goede dynamiek in de interactie tussen de spelers.

Dit leidt tot minder fouten en incidenten, minder klachten en/of stress, meer vertrouwen, betere toegang tot (zorg)organisaties, meer betrokkenheid en een actievere rol van alle partijen en een groter welbevinden van de hulpvrager.<sup>6 7 8</sup>

Onderzoek toont aan dat hulpvragers meer tevreden waren over hun zorg als ze de informatie begrepen en als hun zorgverleners effectieve communicatietechnieken gebruikten.

### 1.4.1. Zeven manieren voor betere gezondheidsresultaten

Street et al. (2009) identificeert zeven manieren waarop dit gedeelde begrip kan leiden tot betere gezondheidsresultaten. Dit omvat:

1. het verbeteren van de toegang tot zorg,
2. het vergroten van de kennis van de cliënt,
3. het nemen van beslissingen,
4. het versterken van de therapeutische band,
5. het vergroten van de sociale steun,
6. het versterken van de zelfstandigheid en empowerment van de cliënt, en ten slotte
7. het beheren van emoties.

### 1.4.2. Het belang van begrijpelijke vragenlijsten

Om dit mogelijk te maken is het dan ook erg belangrijk dat vragenlijsten over onder andere de hulpvraag begrijpelijk zijn voor de persoon.

De huidige vragenlijsten zijn helaas vaak niet toegankelijk.

Vaak zijn vragenlijsten niet goed ontworpen omdat er te weinig aandacht was voor de manier waarop de vragen gesteld worden en hoe mensen kunnen antwoorden.<sup>9</sup>

- 
- 6 Street, R.L. Jr, Makoul, G., Arora, N.K. & Epstein, R.M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Educ Couns.* 2009 Mar;74(3):295-301. doi: 10.1016/j.pec.2008.11.015. Epub 2009 Jan 15. PMID: 19150199.
  - 7 McCabe, R. & Healey P.G.T. (2018). Miscommunication in Doctor-Patient Communication. *Top Cogn Sci.* 2018 Apr;10(2):409-424. doi: 10.1111/tops.12337. PMID: 29749042; PMCID: PMC6033118.
  - 8 Ellahham, S. (2021). Communication in Health Care: Impact of Language and Accent on Health Care Safety, Quality, and Patient Experience. *Am J Med Qual.* 2021 Sep-Oct 01;36(5):355-364. doi: 10.1097/01.JMQ.0000735476.37189.90. PMID: 34285178.
  - 9 Clerehan, R., Guillemain, F., Epstein, J. & Buchbinder, R. (2016). 'Using the Evaluative Linguistic Framework for Questionnaires to Assess Comprehensibility of Self-Report Health Questionnaires'. In: *Value in Health*, 19 (4), pp. 335-342.

De taal in vragenlijsten is vaak complex en bevat (medisch) jargon. Daarnaast zijn vragenlijsten zoals PROMs (Patient reported outcome measurements) en PREMs (Patient reported experience measurements) vaak te lang en overladen met informatie op 1 pagina. Mensen zijn daardoor geneigd zomaar iets in te vullen zonder dat ze de vragen echt begrepen hebben, waardoor er foute informatie verzameld wordt. Op deze foute informatie bouwt de professional vervolgens verder. Dit leidt tot frustratie langs beide kanten. Daarom is het belangrijk dat vragenlijsten communicatievriendelijk zijn. Vragenlijsten zijn communicatievriendelijk als ze betrouwbaar en valide meten omdat ze aangepast zijn aan de communicatievaardigheden van de hulpvrager en als ze de hulpvrager in staat stellen de vragen te begrijpen en adequaat te beantwoorden zonder veel moeite of tijd.<sup>10</sup> We hebben daarom in het RAAK-Publiek project 'Zie en Hoor de cliënt' onderzocht aan welke eisen vragenlijsten moeten voldoen. En hoe ze moeten worden ontworpen, zodat zorgprofessionals valide en betrouwbare informatie kunnen krijgen om samen met hun hulpvragers het zorgproces zo goed mogelijk te organiseren en inhoudelijk in te vullen. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van de leidraad Communicatievriendelijk meten.<sup>11</sup>



*Steffy Stans zal vanmiddag een presentatie geven over de leidraad Communicatievriendelijk meten.*



*Roel Kooijmans zal een presentatie geven over de communicatievriendelijke aanpassing van de ABAS.*

<sup>10</sup> Dalemans, R.J., von Helden-Lenzen, S. & Stans, S. (2022). The futility of asking incomprehensible questions: making questionnaires communication-friendly. *Accessibility-Health Literacy-Health Information: Interdisciplinary Approaches to an Emerging Field of Communication*, 13, 27. <https://www.frank-timme.de/de/programm/produkt/accessibility-health-literacy-health-information>.

<sup>11</sup> Leidraad Communicatievriendelijk meten (zuyd.nl).

### **Onthoud uit dit hoofdstuk:**

Begrijpelijk communiceren is het verbaal en non-verbaal gezamenlijk tot betekenis komen in interactie (mondeling, schriftelijk, visueel of digitaal) tussen de professional en de hulpvrager.

Alle partijen doen er alles aan om dit mogelijk te maken.

Dit vereist aandacht, inzicht, empathie, respect en vertrouwen.

Begrijpelijke communicatie stelt de hulpvrager in staat actief deel te nemen en regie te houden over zijn eigen (zorg- en ontwikkel)proces.

- **Begrijpelijk communiceren gebeurt in betekenisvolle verbinding**  
Het gaat over een sterke relatie tussen professionals en mensen die hulp nodig hebben.
- **Begrijpelijk communiceren doe je op meerdere manieren**  
Door tegelijk op meerdere manieren te communiceren, versterk je de boodschap.  
Bijvoorbeeld door het belangrijkste woord op te schrijven terwijl je praat.  
Dat helpt de hulpvrager om de boodschap beter te begrijpen en betekenis te geven.
- **Begrijpelijk communiceren doe je samen**  
De professional en de hulpvrager moeten allebei hun best doen om elkaar goed te begrijpen en zichzelf goed uit te drukken.  
Dat doe je bijvoorbeeld door actief naar elkaar te luisteren, je in te leven in de ander, eenvoudige taal te gebruiken en geduldig te zijn.
- **Begrijpelijk communiceren maakt de hulpvrager sterker**  
Door begrijpelijk communiceren begrijpt de hulpvrager de informatie en voelt deze zich betrokken.  
De hulpvrager kan vragen stellen en zelf keuzes maken en heeft eigen regie.
- **Begrijpelijk communiceren vraagt dat iedereen bijdraagt**  
Begrijpelijk communiceren vraagt iets van de hulpvrager, de professional en hoe ze met elkaar samenwerken.  
Daarnaast zijn ook aanpassing van de fysieke en sociale omgeving en het beleid belangrijk.
- **Begrijpelijk communiceren maakt zorgrelaties beter**  
Begrijpelijke communicatie helpt relaties te verbeteren in de zorg.  
Door begrijpelijk te communiceren doen mensen actief mee en vergroot hun zelfstandigheid.  
Daarom is het ook belangrijk dat vragenlijsten begrijpelijk zijn.  
Hierdoor kan er juiste informatie van de hulpvrager verzameld worden.  
En kunnen hulpvrager en professional beter samen beslissingen nemen.

## Boodschap 2: Zonder begrijpelijke communicatie, geen participatie



## Boodschap 2: Zonder begrijpelijke communicatie, geen participatie

### 2.1. Communicatie

Vanaf het moment dat we geboren worden tot het moment dat we sterven communiceren we en maken we contact met de omgeving.

De bevrijdende geboorteschreeuw als eerste boodschap dat je er bent, dat je leeft. Vanaf dan blijven we communiceren, eerst via kreuntjes, kleine kreetjes, van polyglotte brabbels naar sociale brabbels.

We bouwen deze vervolgens geleidelijk uit tot rijke communicatie.

Daarmee bedienen we allerlei communicatieve functies zoals iets weigeren, iets verkrijgen, het versterken van sociale interacties en het vragen of delen van informatie (zie tabel 1).

Tabel 1: *Communicatieve functies* <sup>12</sup>

Communicatieve functies	Voorbeelden
<b>Weigeren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiten van ongenoegen</li> <li>• Protesteren</li> <li>• Iets weigeren of afwijzen</li> </ul>
<b>Verkrijgen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nog meer van iets willen (actie, voorwerp, eten, drinken)</li> <li>• Vragen om een nieuwe actie of nieuw voorwerp</li> <li>• Doorgaan met een actie/ activiteit</li> <li>• Keuzes maken (tussen voorwerpen, activiteiten e.d.)</li> <li>• Uiten van genoegen/tevredenheid</li> <li>• Om iets vragen dat afwezig is</li> </ul>
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begroeten van mensen</li> <li>• Gebruik van sociale omgangsvormen (hallo, dankjewel)</li> <li>• Dingen aanbieden en delen</li> <li>• Interesse in andere personen tonen</li> <li>• Richten van de aandacht, aandacht trekken of vragen</li> <li>• Vragen om hulp of hulp aanbieden</li> <li>• Genegenheid/ aanhankelijkheid tonen</li> <li>• Inspelen op stemming en gevoelens van communicatiepartner</li> <li>• Plagen, grappen, doen alsof</li> <li>• Samenwerken in kleine en grotere groepjes, komen tot afstemming</li> </ul>
<b>Informatie</b>	<p>Beantwoorden van ja/nee-vragen, gesloten en open vragen            Vragen stellen (wie, wat, waar, waarom e.d.)            Commentaar geven of opmerkingen maken            Benoemen van dingen of personen            Formuleren van gevoelens, meningen en gedachten            Vragen om een mening van iemand anders            Delen van informatie buiten het hier en nu            Uitleg geven, navertellen van een opdracht            Vertellen van een persoonlijk verhaal, over een (voor) gelezen boek, of houden van een (korte) presentatie over een eigen onderwerp</p>

<sup>12</sup> <https://www.isaac-nf.nl/wp-content/uploads/2022/02/Leidraad-ondersteunde-communicatie.pdf>: Communicatieve functies (uit Stoep, Gubbels, Deckers, Radstaake & Prijs, 2019; naar Rowland & Fried-Oken, 2010; Heim, Veen, Brinkman & Jonker, 2018; Van der Beek, Hoogeveen & Prenger, 2005).

Heel ons leven lang blijven we communiceren en dat doen we tot aan onze laatste adem.

Door communicatie geven we betekenis aan ons bestaan en aan ons leven met anderen.

Communicatie maakt het voor mensen mogelijk om gedachten op een soms onvoorstelbaar subtiel en complexe manier met elkaar te verbinden en aan anderen over te dragen.

Alle mensen, onafhankelijk van hun leeftijd, geslacht, achtergrond of mogelijkheden zenden en ontvangen boodschappen om gezamenlijk tot betekenis te komen.

Communicatie is een fundamenteel aspect van ons mens-zijn.

Jezelf kunnen uitdrukken is een voorwaarde om mens te zijn, om onafhankelijk en autonoom te zijn, om om te gaan met andere mensen, om betekenisvol deel uit te maken van de samenleving.

Om te begrijpen en begrepen te worden.

Iedereen heeft het fundamentele recht op communicatie en ondersteuning om toegang te krijgen tot communicatie en de wereld.

En dat bereik je door begrijpelijk te communiceren.

### **2.1.1. Iedereen heeft recht op communicatie**

In 1992 heeft 'The National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities', met goedkeuring van de 'American Speech-Language-Hearing Association' (ASHA), daarom 'A Communication Bill of Rights' opgesteld.

Dit document benadrukte niet alleen het algemene recht op communicatie, maar formuleerde ook 12 specifieke communicatierechten.

Deze rechten waren bedoeld om ervoor te zorgen dat het recht op communicatie gewaarborgd zou worden in dagelijkse interacties en interventies met mensen met beperkingen.

Deze 12 communicatierechten zijn:

1. Het recht om te vragen naar objecten, gebeurtenissen, personen en om persoonlijke voorkeuren of gevoelens te uiten.
2. Het recht om keuzes en alternatieven aangeboden te krijgen.
3. Het recht voorwerpen, gebeurtenissen of handelingen af te wijzen, met inbegrip van het recht om alle aangeboden keuzes te weigeren.
4. Het recht om aandacht en interactie met een andere persoon te vragen en te krijgen.
5. Het recht om feedback en informatie te vragen over een toestand, een voorwerp, een persoon, een gebeurtenis of iets dat van belang geacht wordt.



6. Het recht op actieve behandeling en interventie-inspanningen om mensen met ernstige communicatiebeperkingen zo doeltreffend mogelijk kansen te geven.
7. Het recht op erkenning en om respons te krijgen op communicatieve handelingen, zelfs als er geen gevolg kan gegeven worden aan wat de persoon wil of bedoelt.
8. Het recht op toegang tot en het gebruik van Ondersteunde Communicatie, ook het recht op ondersteunende communicatiehulpmiddelen die in goede staat zijn.
9. Het recht op een context, een omgeving, interacties en kansen die mensen met een handicap aansporen tot participatie, als volwaardige communicatiepartners met andere mensen.
10. Het recht om geïnformeerd te worden over mensen, dingen en gebeurtenissen in de eigen onmiddellijke omgeving.
11. Het recht om toegesproken te worden op een wijze die de inherente waardigheid van de persoon erkent, met inbegrip van betrokken te worden bij gesprekken over de persoon zelf in zijn/haar aanwezigheid.
12. Het recht om toegesproken te worden op een manier die betekenisvol, verstaanbaar en cultureel en linguïstisch passend is.

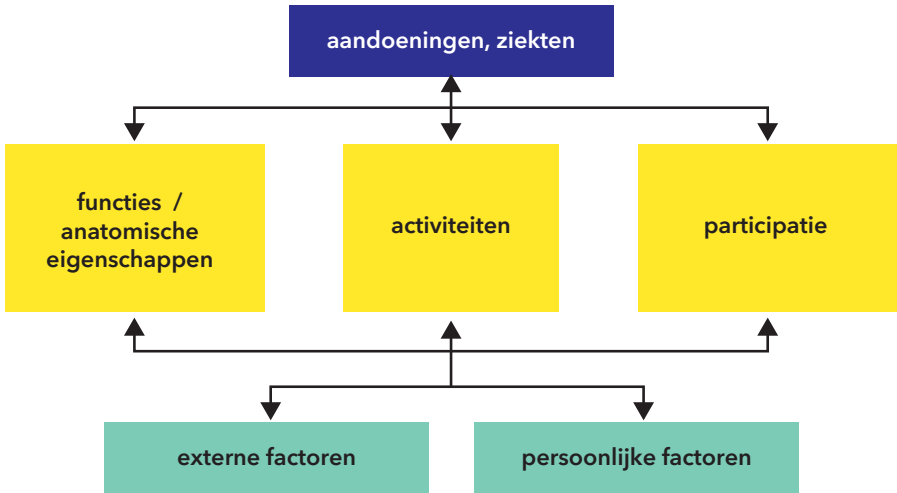
## 2.2. Participatie en communicatie kunnen niet zonder elkaar

Als je de 'Communication Bill of Rights' goed leest, zie je dat heel wat rechten gaan over het recht op kunnen participeren en gezien en gehoord worden. Participatie krijgt steeds meer aandacht in zorg en welzijn.

De WHO publiceerde de International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) in 2001.

Figuur 3: Het ICF-model

**ICF: International Classification of Functioning, Disability and Health**



### 2.2.1. Definitie van 'participatie'<sup>13</sup>

Het ICF (WHO, 2001) definieert participatie als betrokkenheid in levenssituaties. Participatie omvat altijd een sociaal aspect.

In mijn promotieonderzoek definieerde ik sociale participatie als het actief meedoen van mensen in sociale levensdomeinen in interactie met anderen in de context waarin men leeft.<sup>14</sup>

In een recent *scoping review* zijn naast mijn definitie maar liefst 53 andere definities rondom sociale participatie geïdentificeerd.<sup>15</sup>

In een poging om al deze definities bij elkaar te brengen, kwamen de auteurs tot de definitie:

<sup>13</sup> ICF basisinformatieset (whofic.nl).

<sup>14</sup> Dalemans, R.J.P., e.a. (2010). Social participation through the eyes of people with aphasia. *International Journal of Language Communication Disorders*. 2010; 45: 537-50.

<sup>15</sup> Levasseur, M., Lussier-Therrien, M., Lee Biron, M., Raymond, E., Castonguay, J., Naud, D., Fortier, M., Sévigny, A., Houde, S. & Tremblay, S. (2022). Scoping study of definitions of social participation: update and co-construction of an interdisciplinary consensual definition, *Age and Ageing*, Volume 51, Issue 2, February 2022, afab215, <https://doi.org/10.1093/ageing/afab215>.

*'Sociale participatie kan worden gedefinieerd als de betrokkenheid van een persoon bij activiteiten die zorgen voor interactie met anderen in het gemeenschapsleven en in belangrijke gedeelde ruimten, die evolueert naargelang de beschikbare tijd en middelen, en die gebaseerd is op de maatschappelijke context en op wat individuen willen en voor hen betekenisvol is.'*

### **2.2.2. Participatie vereist interactie en communicatie**

We verlangen ernaar om onze gedachten, emoties en ons leven met anderen te delen.

Deze verlangens weerspiegelen een fundamentele menselijke behoefte om niet alleen in de fysieke of digitale aanwezigheid van anderen te zijn, maar ook om bij hen te horen en betekenisvol te zijn. Het is duidelijk dat je om te participeren met elkaar in contact moet komen.

Participatie vereist dus interactie met anderen en interactie vormt de basis voor communicatie.

De manier waarop we communiceren, helpt ons om relaties te starten, problemen op te lossen en ze na verloop van tijd te laten evolueren.

Communicatie speelt een rol in het opbouwen, onderhouden en veranderen van onze relaties.

Communicatie speelt een rol in jezelf ontwikkelen.

Door te communiceren worden we én veranderen we wie we zijn.<sup>16</sup>

## **2.3. Communicatieve participatie**

Het is ondertussen duidelijk dat communicatie een belangrijke voorwaarde vormt voor participatie in de maatschappij.

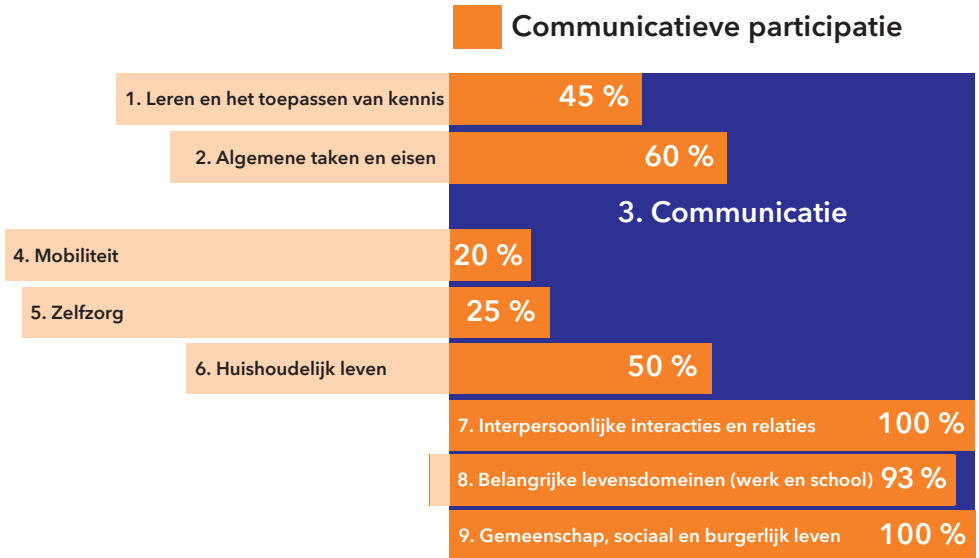
Communicatie en participatie zijn twee verschillende concepten.

Afhankelijk van hoe je ze definieert, overlappen deze concepten elkaar meer of minder.<sup>17</sup>

16 Braithwaite, D. & Schrodt, P. (2021). Engaging Theories in Interpersonal communication, 3rd ed. Routledge, ISBN 978-0367425319.

17 Ter Wal, N., van Ewijk, L., Dijkhuis, L., Visser-Meily, J., Terwee, C. & Gerrits, E. (2022). Everyday Barriers in Communicative Participation According to People With Communication Problems. Journal of Speech, Language, and Hearing Research, Vol. 66, 1033-1050, March 2023.

Figuur 4: Communicatieve participatie is een belangrijk begrip in zorg en onderzoek<sup>18</sup>



Juist omwille van deze overlap is het begrip communicatieve participatie geïntroduceerd.

De eerste definitie van communicatieve participatie verscheen in 2006<sup>19</sup>: Eadie en collega's definieerden communicatieve participatie als 'deelnemen aan levenssituaties waarin kennis, informatie, ideeën of gevoelens worden uitgewisseld'.

Communicatieve participatie kan plaatsvinden voor:

- een bepaald sociaal doel (bijvoorbeeld relaties aangaan),
- voor een functie of rol (bijvoorbeeld werk gerelateerd),
- en/of in een bepaalde context (bijvoorbeeld in een restaurant).

<sup>18</sup> <https://www.kennisnetwerkva.nl/wp-content/uploads/2020/12/Communicatieve-Participatie.pdf>.

<sup>19</sup> Eadie, T., Yorkston, K., Klasner, E., Dudgeon, B., Baylor, C., Miller, R. & Amtmann, D. (2006). Measuring communicative participation: A review of self-report instruments in speech-language pathology. *Am. J. Speech Lang Pathol.* 2006, 15, 307-320.

Het kan de vorm aannemen van spreken, luisteren, non-verbaal, lezen en schrijven.

Omdat communicatieve participatie gemeten wordt in een sociale context, is er per definitie meer dan 1 persoon bij betrokken.

En moet er een communicatieve uitwisseling plaatsvinden, dat wil zeggen een boodschap en de mogelijkheid tot een reactie van een communicatieve partner.

### **2.3.1. Communicatieve participatie vereist actieve betrokkenheid**

Communicatieve participatie verwijst dus naar de actieve betrokkenheid van individuen in communicatieve interacties en activiteiten.

Communicatieve participatie houdt in dat mensen actief deelnemen aan gesprekken, discussies of andere vormen van communicatie door actief te luisteren, spreken, lezen, schrijven, vragen te stellen, ideeën te delen.

Dit gebeurt direct of uitgesteld om op een constructieve manier bij te dragen aan de uitwisseling van informatie en gedachten.

Het gaat over begrepen worden en de ander begrijpen, het gaat over interactie met de ander: het initiëren, het verbinden, het uitwisselen, het verhelderen, het stellen van grenzen, het kunnen overgaan tot handelen door het begrijpen van de boodschap.

### **2.3.2. Communicatieve participatie in geschreven taal**

Communicatieve participatie in geschreven taal is cruciaal voor het delen van informatie, het vormen van meningen en beschrijven van ideeën, het aanzetten tot actie of gedrag, het oplossen van problemen en het bouwen van relaties in de digitale en schriftelijke wereld.

Het stelt mensen in staat om hun stem te laten horen, hun gedachten uit te drukken en deel te nemen aan gesprekken en gemeenschappen, zowel online als offline.

### **2.3.3. Communicatieve participatie vindt plaats in diverse contexten**

Communicatieve participatie is van belang in diverse contexten, waaronder persoonlijke relaties, zakelijke communicatie, onderwijs en maatschappelijke betrokkenheid.

### **2.3.4. Communicatieve participatie draagt bij**

Communicatieve participatie is een veelomvattend begrip waar het laatste nog niet over gezegd is, maar waarvan het belang helder is omdat het bijdraagt aan effectieve communicatie, begrip, samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke betrokkenheid in verschillende aspecten van het leven.

Communicatief participeren helpt bij het opbouwen van gezonde relaties en het bijdragen aan positieve veranderingen in de samenleving.

Helaas vormt communicatieve participatie voor heel wat mensen een grote uitdaging. De kansen om communicatief te participeren zijn afhankelijk van de eigen communicatieve mogelijkheden maar zijn vooral ook afhankelijk van de bereidheid van de directe omgeving.

### 2.3.5. Logopedisten en communicatieve participatie

Logopedisten bieden behandeling en begeleiding aan mensen die communicatiekwetsbaar zijn (zie boodschap 3) en hun omgeving door het aanleren van nieuwe vaardigheden, technieken en coping strategieën die ervoor zorgen dat ze (weer) mee kunnen doen.

Logopedisten missen echter betrouwbare en valide instrumenten om communicatieve participatie in kaart te brengen en methodes om het behandelplan hierop aan te passen.

Baylor en Darling-White (2020)<sup>20</sup> benadrukken dat een op participatie gerichte interventie begint met het begrijpen van de communicatiewensen en behoeften van het individu.

De interventie eindigt wanneer het individu zo dicht mogelijk bij het ervaren van de gewenste communicatiewensen en -behoefte is gekomen.

Door gebruik te maken van een aangepaste weergave van het WHO ICF-model<sup>21</sup>, plaatsten Baylor en Darling-White<sup>22</sup> communicatieve participatie centraal.

Communicatieve participatie krijgt zo de centrale focus bij het opstellen en uitvoeren van het behandelplan.

Er wordt daarbij rekening gehouden met:

- **communicatieve competenties - ICF functies en activiteit:** denk hierbij aan hoe kan iemand praten, schrijven, lezen, luisteren, begrijpen, zich uitdrukken...
- **de persoonlijke perspectieven - ICF persoonlijke factoren:** denk hierbij aan hoe staat iemand in het leven, is hij van nature optimistisch of ziet hij van nature belemmeringen, wat heeft hij meegemaakt, hoe oud is hij, ...?
- **de communicatieomgeving - ICF externe factoren:** dit betreft
  - de fysieke omgeving: is deze rustig, ondersteunend, comfortabel?
  - de sociale omgeving, is deze ondersteunend, geduldig, past deze zijn communicatie aan of niet?

20 Baylor, C.R. & Darling-White, M. (2020). Achieving Participation-Focused Intervention Through Shared Decision Making: Proposal of an Age-and Disorder-Generic Framework. *Am. J. Speech Lang Pathol.* 2020, 29, 1335-1360. [CrossRef] [PubMed].

21 <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>.

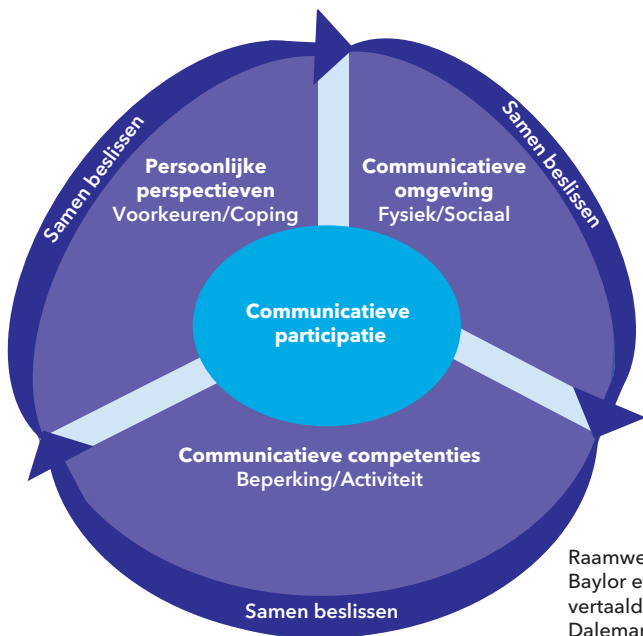
22 Baylor, C. & Darling-White, M. (2020). Achieving Participation-Focused Intervention Through Shared Decision Making: Proposal of an Age- and Disorder-Generic Framework. *American Journal of Speech-Language Pathology* · May 2020. DOI: 10.1044/2020\_AJSLP-19-00043.

Met behulp van dit Raamwerk Communicatieve Participatie wordt een specifiek doel voor communicatieve participatie opgesteld in gedeelde besluitvorming met de persoon.

De logopedist schrijft het waarneembaar en meetbaar doel op, te behalen binnen een bepaalde tijdsperiode.

Zodra het doel is gedefinieerd en geschreven, is de volgende stap het aanpakken van de specifieke communicatievaardigheden, de communicatieve omgeving en de persoonlijke perspectieven.

Figuur 5: Raamwerk communicatieve participatie



Raamwerk communicatieve participatie,  
Baylor et al. 2020  
vertaald naar het Nederlands,  
Dalemans, R. 2022

### Landelijk project

In het landelijke onderzoeksproject Communicatie Optimalisatie door Participatie Ervaringen (COPE): 'het goede gesprek op de juiste manier' wordt hier samen met kinderen, jongeren en volwassenen met communicatieproblemen onderzoek naar gedaan.

Het onderzoek omvat twee promotietrajecten.

Het eerste promotietraject richt zich op het ontwikkelen van een persoonsgerichte vragenlijst aan de hand van een itembank voor communicatieve participatie (*computer assisted testing*).

Daardoor kan de mate van communicatieve participatie en de beleving ervan gemeten worden vanuit het perspectief van de hulpvrager.

In het tweede promotietraject wordt een methode ontwikkeld waarmee logopedisten samen met hulpvragers participatiegerichte doelen op kunnen stellen, aan de hand van de uitkomsten op de persoonsgerichte communicatieve-participatievragenlijst.



*Laurien Brauner zal deze middag een presentatie geven over participatiegerichte doelen stellen tussen logopedisten en hulpvragers met behulp van de itembank communicatieve participatie.*

Door de communicatieve participatie van mensen in kaart te brengen, krijgen we meer zicht op zaken waar mensen met communicatieve uitdagingen tegen aanlopen en kan er gericht ingezet worden op doelen om de participatie van deze mensen te vergroten.

Zij ervaren immers veel uitdagingen in hun participatie door hun communicatieve uitdagingen.

## 2.4. Zonder begrijpelijke communicatie geen participatie in belangrijke levensdomeinen

Eerder gaf ik al aan dat communicatie en participatie niet zonder elkaar kunnen. In het artikel 'Redefining the survival of the fittest' (Ruben, 2000)<sup>23</sup> wordt het confronterend helder hoeveel het de maatschappij kost als mensen omwille van hun communicatieve beperkingen niet volwaardig kunnen participeren in de maatschappij.

In het gerapporteerde onderzoek werd een analyse uitgevoerd van epidemiologische en economische gegevens voor geïndustrialiseerde landen, Noord-Amerika en de Verenigde Staten. Resultaten: Mensen met communicatiestoornissen (prevalentie 5% tot 10%) hebben een grotere economische achterstand dan mensen met andere beperkingen.

Naast mensen met een gediagnostiseerde communicatiestoornis zoals een taalontwikkelingsstoornis, articulatiestoornis, stemstoornis, taalstoornis, zijn er heel wat meer mensen met communicatieve uitdagingen die moeite hebben met participeren.

<sup>23</sup> Ruben, R.J. (2000). Redefining the survival of the fittest: communication disorders in the 21st century. *Laryngoscope*. 2000 Feb;110(2 Pt 1):241-5. Doi: 10.1097/00005537-200002010-00010. PMID: 10680923.



Van de mensen met ernstige schulden heeft 50% beperkte taalvaardigheden. We weten dat mensen met laaggeletterdheid (1 op 6): vaker in armoede leven, vaker in de criminaliteit en reclassering terechtkomen en vaker gebruik maken van uitkeringen.<sup>24</sup>

Dit komt omdat ze vaker terechtkomen in conflicten door miscommunicatie. Maar ook omdat ze het sociaal systeem niet goed begrijpen, waardoor ze zich niet aan de normen en regels houden en kansen missen omdat ze informatie niet tijdig verwerkt krijgen.

#### 2.4.1. Mensen met communicatieve beperkingen zijn vaker werkloos

De gegevens laten zien dat mensen met communicatieve beperkingen vaker werkloos zijn of in een lagere economische klasse zitten.

Voor vele volwassenen is werk nochtans een belangrijke bron om erbij te horen, via gedeelde interesses met collega's, uitwisseling van gedachten en perspectieven.

Het geeft een gevoel van doelgerichtheid en biedt sociale interacties met anderen.

Voor mensen met een beperking is werk bijzonder belangrijk, omdat het hebben van een beperking vaak betekent dat je je sociaal geïsoleerd kunt voelen.<sup>25</sup>

Werken is een mogelijkheid om dit isolement te verminderen en armoede te voorkomen.<sup>26</sup>

Toch lukt dit niet goed. Een van de belangrijkste barrières waarmee deze werknemers te maken krijgen als ze gaan werken, zijn de houding en stereotypen van collega's en supervisors.<sup>27</sup>

Verskillende onderzoeken naar de houding van de bevolking ten opzichte van mensen met een beperking melden dat mensen vaak een grote mate van sociale afstand voelen ten opzichte van mensen met een beperking.<sup>28 29</sup>

24 Factsheet Laaggeletterdheid in Nederland.pdf (lezenenschrijven.nl).

25 Vornholt, K., Villotti, P., Muschalla, B., Bauer, J., Colella, A., Zijlstra, F., Van Ruitenbeek, G., Uitdewilligen, S. & Corbière, M. (2018). Disability and employment - overview and highlights, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27:1, 40-55, DOI: 10.1080/1359432X.2017.1387536.

26 Schur, L. (2002). The difference a job makes: The effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issues*, 36, 339-347. DOI: 10.1044/2020\_AJSLP-19-00043.

27 Beatty, J.E. & Kirby, S.L. (2006). Beyond the legal environment: How stigma influences invisible identity groups in the workplace. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 18, 29-44. doi:10.1007/s10672-005-9003-6Bell.

28 Beatty, J.E. & Kirby, S.L. (2006). Beyond the legal environment: How stigma influences invisible identity groups in the workplace. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 18, 29-44. doi:10.1007/s10672-005-9003-6.

29 Bell, D. & Heitmueller, A. (2009). The disability discrimination act in the UK: Helping or hindering employment among the disabled? *Journal of Health Economics*, 28, 465-480. doi:10.1016/j.jhealeco.2008.10.

## 2.4.2. Jongeren met communicatieve beperkingen voelen zich vaker geïsoleerd

Ook kinderen, jeugdigen en jongvolwassenen met communicatieve uitdagingen ervaren belemmeringen in participeren in belangrijke levensgebieden.<sup>30 31 32 33</sup>

Uit een ander onderzoek blijkt dat kinderen die moeite hebben met communicatie het risico lopen om problemen te ervaren met hun algemeen welzijn en het opbouwen van relaties.

Jeugdigen en jongvolwassenen met communicatieve beperkingen blijken wel sterke banden te hebben binnen een kleine groep trouwe vrienden en familie. Echter, in hun dagelijkse interacties buiten deze hechte kring, zoals met leeftijdsgenoten, leraren en tijdens buitenschoolse activiteiten, zijn hun relaties over het algemeen beperkt en oppervlakkig. Hierdoor voelen zij zich geïsoleerd.<sup>34</sup>

Bovendien maken ze zich zorgen over hun academische prestaties.<sup>35</sup>

- 
- 30 Batten, G., Oakes, P.M. & Alexander, T. (2014). Factors associated with social interactions between deaf children and their hearing peers: A systematic literature review. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 19(3), 285-302. <https://doi.org/10.1093/deafed/ento52>.
- 31 Durkin, K. & Conti-Ramsden, G. (2010). Young people with specific language impairment: A review of social and emotional functioning in adolescence. *Child Language Teaching and Therapy*, 26(2), 105-121. <https://doi.org/10.1177/0265659010368750>.
- 32 McCormack, J., McLeod, S., McAllister, L., & Harrison, L.J. (2009). A systematic review of the association between childhood speech impairment and participation across the lifespan. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 11(2), 155-170. <https://doi.org/10.1080/17549500802676859>.
- 33 Rvachew, S., & Folden, M. (2018). Speech therapy in adolescents with Down syndrome: In pursuit of communication as a fundamental human right. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 20(1), 75-83. <https://doi.org/10.1080/17549507.2018.1392605>.
- 34 Connaghan, K.P., Baylor, C., Romanczyk, M, Rickwood, J. & Bedell, G. (2022). Communication and Social Interaction Experiences of Youths With Congenital Motor Speech Disorders. *Am J Speech Lang Pathol*. 2022 Nov 16;31(6):2609-2627. doi: 10.1044/2022\_AJSLP-22-00034. Epub 2022 Oct 10. PMID: 36215658; PMCID: PMC9911099.
- 35 Lyons, R. & Roulstone, S. (2018). Well-Being and Resilience in Children With Speech and Language Disorders. *J Speech Lang Hear Res*. 2018 Feb 15;61(2):324-344. doi: 10.1044/2017\_JSLHR-L-16-0391. PMID: 29374284.

## 2.5. Zonder begrijpelijke communicatie geen participatie in gezondheid

### 2.5.1. Communicatieproblemen en mentale gezondheid

Er lijkt een verband te bestaan tussen communicatieproblemen en minder gunstige uitkomsten op vlak van mentale gezondheid zowel bij volwassenen als bij kinderen.

Een onderzoek uit 2020 toont aan dat kinderen met spraak- en taalproblemen vaker last hebben van angst en depressie in vergelijking met de rest van de bevolking, maar dit niet goed signaleren.<sup>36</sup>

Mensen met communicatieproblemen hebben minder goed toegang tot gezondheid en vaak ontstaan er misverstanden binnen de gezondheidszorg als er niet begrijpelijk gecommuniceerd wordt.

### 2.5.2. De impact van beperkte gezondheidsvaardigheden

In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is in 2022 in Nederland een onderzoek uitgevoerd naar de impact van beperkte gezondheidsvaardigheden.

Gezondheidsvaardigheden omvatten alle vaardigheden die nodig zijn om informatie over gezondheid, welzijn, ziekte en (maatschappelijke) ondersteuning te kunnen vinden, begrijpen en toepassen.<sup>37</sup>

Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben in het dagelijks leven problemen met:<sup>38</sup>

- De weg vinden in de zorg.
- Begrijpen van brieven, mails, formulieren en bijsluiters.
- Omgaan met digitale omgevingen.
- Gesprekken voeren met zorgverleners.
- Hun klachten goed verwoorden.
- Begrijpen van uitleg, adviezen, (behandel)plannen die de zorgverleners geeft.
- Medicijnen op de juiste manier innemen.
- Eigen doelen stellen en discipline hebben.

36 Lee, Y.C., Chen, V.C.H., Yang, Y.H., Kuo, T.Y., Hung, T.H., Cheng, Y.F., et al. (2020). Association Between Emotional Disorders and Speech and Language Impairments: A National Population-Based Study. *Child Psychiatry Hum Dev* [Internet]. 2020 Jun 1 [cited 2023.

Apr 21];51(3):355-65. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10578-019-00947-9>.

37 Rademakers, J. (2014). Kennissynthese: Gezondheidsvaardigheden niet voor iedereen vanzelfsprekend, Nivel, Utrecht.

38 Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden (pharos.nl).

In totaal hebben 4 miljoen Nederlanders van 18 jaar en ouder beperkte gezondheidsvaardigheden, dat is ongeveer 1 op de 4 Nederlanders. Dit is problematisch, omdat het samenhangt met een grotere kans op gezondheidsproblemen, een hoger zorggebruik, hulpvragers die hun behandeling niet uitvoeren zoals is afgesproken met hun behandelaars omdat ze dit niet juist begrepen hebben, of foutief gebruik maken van medicijnen omdat ze de bijsluiters en/of het recept niet kunnen lezen.

In Nederland leiden beperkte gezondheidsvaardigheden tot een geschat verlies van gemiddeld 6 gezonde levensjaren en minimaal € 300 miljoen aan extra zorgkosten.<sup>39</sup>

Recent is hier een mooie reportage over verschenen op KASSA ([www.bnnvaranl/kassa/videos/585642](http://www.bnnvaranl/kassa/videos/585642)).

Als mensen uitdagingen hebben in hun communicatieve mogelijkheden, heeft dat dus impact op hun participatiemogelijkheden in het leven, maar ook op hun gezondheid.



### 2.5.3. Het integraal zorgakkoord vereist begrijpelijke communicatie

Op 13 september 2022 sloten diverse zorgpartijen het integraal zorgakkoord, gericht op het waarborgen van een toegankelijke en kostenefficiënte toekomst voor de zorg.

Het akkoord tussen het ministerie van VWS en zorgpartijen stimuleert nauwere samenwerking tussen zorginstaties, verbetering van eerstelijnszorg en een versterkte focus op preventie.

Passende zorg is daarbij het uitgangspunt:

*In 2040 draagt de zorg optimaal bij aan het gezond (samen)leven van alle mensen in Nederland, in het besef dat daarvoor niet meer mensen en middelen beschikbaar zijn dan nu en dat dit gepaard moet gaan met de laagst mogelijke impact op klimaat en milieu.*

Het Integraal Zorgakkoord legt sterk de nadruk op het centraal stellen van de hulpvrager en het bevorderen van een zorglandschap waarin hulpvragers een actieve rol spelen in hun eigen zorgproces.

Het integraal zorgakkoord gaat uit van respect voor diversiteit, keuzevrijheid, preventie, zelfredzaamheid en het ontvangen van passende zorg op de juiste plek, wat de kwaliteit en effectiviteit van de zorg ten goede komt.

<sup>39</sup> Ecorys (2022). Aanpak gezondheidsvaardigheden: een verkenning van beleidsmaatregelen, opdrachtgever Ministerie van VWS.

Echter, veel zorg is talig en net binnen de groep hulpvragers is er een oververtegenwoordiging van mensen die daar nu juist problemen mee hebben. Het kunnen realiseren van passende zorg vereist dan ook dat er werk wordt gemaakt van begrijpelijke communicatie.

Als de communicatie niet wordt afgestemd op de hulpvragers, kunnen ze minder actief betrokken zijn bij het voorkomen of verminderen van gezondheidsproblemen.

Informatie moet gemakkelijk te begrijpen en te beoordelen zijn.

Dus in begrijpelijke taal en vanuit het perspectief van de ontvanger.

Dat is meer dan een begrijpelijke bijsluiter maken.

Stress verminderen en zelfvertrouwen vergroten horen er ook bij.<sup>40</sup>

#### **2.5.4. Begrijpelijk communiceren is essentieel voor kwalitatieve zorgverlening**

Het bevorderen van begrijpelijk communiceren tussen professionals en hulpvragers is van vitaal belang om een effectieve, persoonsgerichte en kwalitatieve zorgverlening te waarborgen.

Het maakt informatie over gezondheidstoestanden en preventieve maatregelen begrijpelijk voor een breed publiek, waardoor zorgvragen kunnen worden voorkomen of verminderd.

Door begrijpelijke communicatie wordt vroege signalering en snelle probleemverheldering mogelijk. Dit stelt professionals in staat om de juiste vorm van ondersteuning te bieden die niet alleen medisch van aard is, maar ook op maat is gemaakt voor individuele behoeften, zoals hulp in het sociale domein.

#### **2.5.5. Begrijpelijke communicatie is essentieel bij digitale toepassingen**

Begrijpelijke informatie en heldere communicatie zijn ook van vitaal belang bij het gebruik van (zorg)technologie en digitale toepassingen.

Een voorbeeld van een belangrijke digitale toepassing is het zorgplan.

Het zorgplan is vaak niet begrijpelijk voor de hulpvrager zelf.

Daarom hebben we samen met professionals en bewoners van Koraal en het team Taal voor allemaal het zorgplan onder de loep genomen.

We hebben via co-creatiesessies een gewenst digitaal Begrijpelijk Leefplan ontwikkeld zodat de hulpvrager zijn eigen leefplan begrijpt en kan meebeslissen.



*Daarover geven Stephanie Cornips en Steffy Stans vanmiddag een presentatie.*

<sup>40</sup> Visscher, B. (2023). Towards tailored medication self-management: Needs of and support for patients with limited health literacy. Proefschrift. Caphri en Nivel. ISBN: 978-94-6458-980-1.

Onthoud uit dit hoofdstuk:

- **Communicatie is een fundamenteel aspect van ons mens-zijn.**

Jezelf kunnen uitdrukken is een voorwaarde om mens te zijn, om onafhankelijk en autonoom te zijn, om relaties aan te gaan met andere mensen, om betekenisvol deel uit te maken van de samenleving.

Iedereen heeft het fundamentele recht op communicatie en ondersteuning om toegang te krijgen tot communicatie en de wereld.

Communicatie en participatie zijn twee verschillende concepten.

Afhankelijk van hoe je ze definieert, overlappen deze concepten elkaar meer of minder.

Participatie vereist interactie met anderen en interactie vormt de basis voor communicatie.

- **Communicatieve participatie verwijst naar de actieve betrokkenheid van individuen in communicatieve interacties en activiteiten.**

Het maakt niet uit of je dat doet om vrienden te maken, te werken of een gesprek te voeren.

Hoe goed je kunt communiceren om mee te doen, hangt af van je eigen mogelijkheden.

En van hoe anderen je helpen.

- **Logopedisten bouwen met hulpvragers aan communicatieve participatie.**

Logopedisten helpen mensen die moeite hebben met communiceren.

Ze gebruiken het model voor communicatieve participatie.

- **Zonder begrijpelijke communicatie, geen participatie in de samenleving**

Door begrijpelijke communicatie krijgen mensen meer kansen om mee te doen in de samenleving.

Zonder begrijpelijke communicatie komt participatie in belangrijke levensgebieden en in de gezondheidszorg in het gedrang.

Mensen die moeite hebben om te praten en anderen te begrijpen, voelen zich soms slechter.

Ongeveer één op de vier Nederlanders heeft moeite om de zorg voor hun gezondheid juist te begrijpen.

Dit kan leiden tot gezondheidsproblemen, mentale problemen en hogere zorgkosten.

- **Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat communicatie in de gezondheidszorg voor iedereen begrijpelijk is.**

Maar waar lopen we nu precies tegen aan?

Het aantal mensen dat niet zijn weg vindt in zorg en samenleving omwille van communicatieve uitdagingen is veel groter dan we als professionals op het netvlies hebben staan.

Dat brengt mij tot de volgende boodschap:

**‘Als je een been gebroken hebt, dan staan anderen meteen voor je op in de bus. Aan mij zien ze niet dat ik moeite heb met communiceren. Daarom houden ze er ook geen rekening mee.’**



# Boodschap 3: Iedereen is wel eens communicatiekwetsbaar



## Boodschap 3: Iedereen is wel eens communicatiekwetsbaar

Zoals we reeds eerder hebben aangegeven, ondervinden mensen met gediagnosticeerde communicatiestoornissen, laaggeletterdheid of beperkte gezondheidsvaardigheden dagelijks obstakels om deel te nemen aan de samenleving.

Steeds meer onderzoek laat zien dat er overeenkomsten zijn in de manier waarop communicatieve participatie wordt ervaren door mensen met verschillende communicatiestoornissen.<sup>41</sup>

De ervaring van de communicatie zelf lijkt daarbij belangrijker dan de exacte diagnose.

Ongeacht de oorzaak van deze communicatieproblemen is het bekend dat ze aanzienlijke gevolgen hebben voor iemands vermogen om een volwaardig leven te leiden.<sup>42 43 44</sup>

Het aantal mensen dat niet optimaal kan participeren in de maatschappij omwille van communicatieve uitdagingen, is bovendien veel groter dan de groep mensen waarvan de communicatieproblemen bekend zijn.

### 3.1. Iedereen is immers in bepaalde situaties communicatiekwetsbaar

#### 3.1.1. Definitie van 'communicatiekwetsbaarheid'

Communicatiekwetsbaarheid verwijst naar situaties waarin een persoon of een groep mensen moeite heeft met communiceren omwille van verschillende redenen, zoals taalbarrières, cognitieve beperkingen, emotionele stress of andere factoren die de effectiviteit van de communicatie beïnvloeden.

41 Baylor C.R., Burns, M., Eadie, T., Britton, D. & Yorkston, K.M. (2011). A qualitative study of interference with communicative participation across communication disorders in adults. *Am. J. Speech Lang Pathol.* 2011;20:269-287. doi: 10.1044/1058-0360(2011/10-0084).

42 Cruice, M., Worrall, L.E. & Hickson, L. (2010). Health-related quality of life in people with aphasia: implications for fluency disorders quality of life research. *Journal of fluency disorders*, 35 3, 173-89.

43 Dalemans, R.J.P., De Witte, L. P., Wade, D.T. & Van den Heuvel, W. (2008). A description of social participation in working-age persons with aphasia: A review of the literature, *Aphasiology*, 22:10, 1071-1091, DOI: 10.1080/02687030701632179.

44 Doedens, W., Bose, A., Lambert, L. & Meteyard, L. (2021). Face-to-Face Communication in Aphasia: The Influence of Conversation Partner Familiarity on a Collaborative Communication Task. *Front. Commun.* 6:574051. doi: 10.3389/fcomm.2021.574051.

Communicatiekwetsbare personen hebben moeite met communiceren in bepaalde situaties.

Ze vinden het lastig om hun gedachten en behoeften uit te drukken, deel te nemen aan een gesprek en soms begrijpen ze informatie niet goed.<sup>45</sup>

Iedereen heeft wel al eens ervaren dat men bijvoorbeeld bij een arts zat en zich na het gesprek nog nauwelijks kan herinneren wat er gezegd is omdat het bijvoorbeeld spannend was om een diagnose te krijgen: wat heb ik nu precies; hoe vaak moest ik nu die pillen nemen?

Of dat je een overeenkomst moest tekenen bij een notaris en dat je maar de helft snapt van het document?

Communicatiekwetsbaarheid leidt er tevens toe dat deze mensen veel energie moeten steken in de communicatie met anderen, waardoor ze minder energie overhouden voor andere zaken.

### 3.1.2. Communicatiekwetsbaarheid kent vele gezichten

Hier zijn enkele voorbeelden van situaties waarin communicatiekwetsbaarheid<sup>46</sup> zich kan voordoen:

#### **Andere moedertaal**

Als iemand de taal van de gesprekspartner niet goed begrijpt of spreekt, kan dit leiden tot communicatiekwetsbaarheid.

Dit kan zich voordoen bij immigranten, vluchtelingen, of mensen die in een anderstalig land verblijven.

#### **Cognitieve beperkingen**

Personen met cognitieve beperkingen, zoals dementie, autisme, aandachtstoornissen of een verstandelijke beperking kunnen moeite hebben met het begrijpen en uitdrukken van zichzelf.

#### **Fysieke beperkingen**

Individen met beperkingen die hun spraak- of schrijfvaardigheid beïnvloeden, zoals mensen met een spraakstoornis, sensorische (bijvoorbeeld visus- of gehoorprobleem) of motorische beperkingen (bijvoorbeeld spasticiteit of verlamming).

45 Stans, S., Dalemans, R., De Witte, L. & Beurskens, A. (2013). Challenges in the communication between 'communication vulnerable' people and their social environment: An exploratory qualitative study. *Patient Education and Counseling* 92 2013; 302-312.

46 Blackstone, S., et al. (2011). Converging Communication Vulnerabilities in Health Care: An Emerging Role for Speech-Language Pathologists and Audiologists. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/275298305\\_Converging\\_Communication\\_Vulnerabilities\\_in\\_Health\\_Care\\_An\\_Emerging\\_Role\\_for\\_Speech-Language\\_Pathologists\\_and\\_Audiologists#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/275298305_Converging_Communication_Vulnerabilities_in_Health_Care_An_Emerging_Role_for_Speech-Language_Pathologists_and_Audiologists#fullTextFileContent) [accessed Dec 13 2023].

Personen die spraak-, taal- of stemproblemen ondervinden worden belemmerd in het uiten dan wel begrijpen van boodschappen.

Personen die sensorische problemen hebben, hebben minder toegang tot communicatie omdat ze de ander niet goed kunnen horen of zien en daardoor belangrijke informatie missen.

### **Hevige emotie**

Wanneer iemand emotioneel overstuurd is, kan dit de communicatie bemoeilijken. Emoties zoals angst, verdriet of woede kunnen leiden tot verwardheid of spraakproblemen of tot moeite met het verwerken van informatie.

### **Ziekte**

Mensen die bijvoorbeeld geïntubeerd zijn, hebben moeite om te communiceren. Of die omwille van hun ziekte zo zwak zijn dat praten te vermoeiend is.

### **Culturele verschillen en andere religie**

Culturele verschillen in communicatiestijl, normen en taboes kunnen communicatiekwestbaarheid veroorzaken als mensen uit verschillende culturen met elkaar proberen te communiceren.

Bijvoorbeeld, in sommige culturen kan het tonen van de onderkant van de voeten als respectloos worden beschouwd, terwijl in andere culturen het aanraken van het hoofd als respectloos kan worden opgevat.

Als mensen met verschillende religieuze achtergronden dit soort gebaren anders interpreteren, kan dit leiden tot misverstanden of onbedoelde beledigingen tijdens communicatie, zelfs als er geen kwade bedoelingen zijn.

Het begrijpen van deze culturele en religieuze gevoeligheden is essentieel om begrijpelijke communicatie te bevorderen.

### **Laaggeletterdheid**

Laaggeletterdheid is een complex probleem en kan verstrekkende gevolgen hebben, zoals beperkte werkgelegenheidskansen en moeilijkheden bij het deelnemen aan het dagelijks leven.

Helaas is in Nederland maar liefst 2,5 miljoen mensen laaggeletterd en neemt dit aantal toe.

Uit het internationale trendonderzoek PISA (Programme for International Student Assessment) blijkt dat Nederlandse scholieren van 15 jaar slecht scoren op lezen. PISA kent zes niveaus voor leesvaardigheid, waarbij niveau 1 het laagste niveau is. Volgens PISA moeten leerlingen op niveau 2 presteren om goed te functioneren op school en in de samenleving. Echter, een derde van de Nederlandse 15-jarigen behaalt dit niveau niet en loopt het risico om het onderwijs laaggeletterd te verlaten.<sup>47</sup>

47 <https://nos.nl/artikel/2500415-leesvaardigheid-nederlandse-15-jarigen-verder-achteruitgegaan>

### 3.1.3. Overlap in communicatiewetsbaarheid

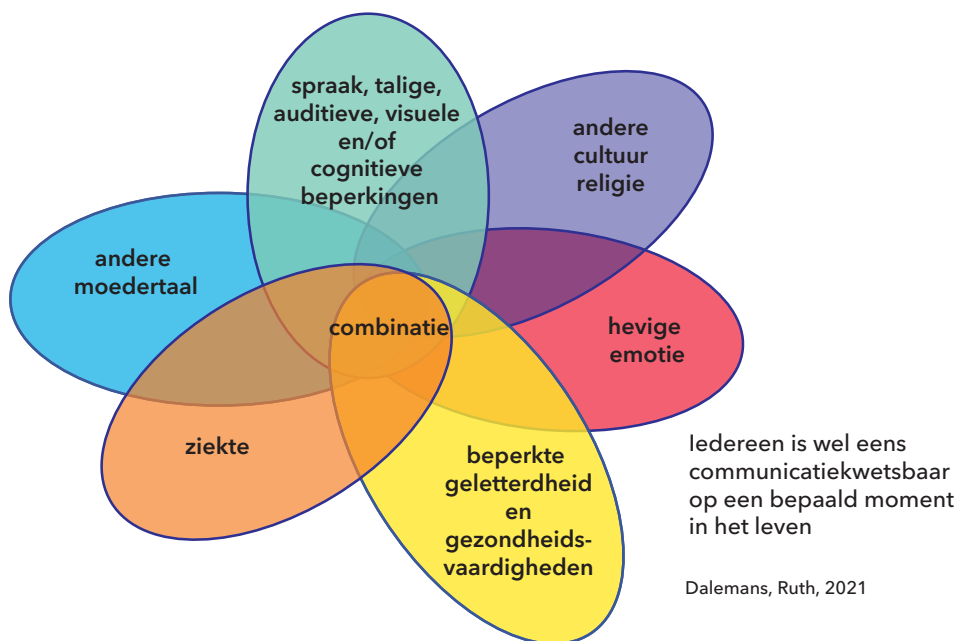
Wat het extra moeilijk maakt, is dat verschillende oorzaken van communicatiewetsbaarheid tegelijkertijd kunnen voorkomen.

Zo kan een persoon uit een andere cultuur daarbovenop auditieve problemen hebben en/of een hevige emotie ervaren.

Wylie en collega's stellen dat mensen die communicatiewetsbaar zijn mogelijk niet goed worden meegenomen in statistieken over beperkingen, omdat deze soms secundair zijn aan een andere beperking.<sup>48</sup>

Dit wordt duidelijk in onderstaande figuur.

*Figuur 6: Communicatiewetsbaarheid kent vele oorzaken*



<sup>48</sup> Wylie, K., McAllister, L., Davidson, B. & Marshall, J. (2013), Changing practice: implications of the World Report on Disability for responding to communication disability in under-served populations. International Journal Speech and Language Pathology 2013;15:1-13.

### **3.1.4. Communicatiekwetsbaarheid en de rol van de omgeving**

Communicatiekwetsbaarheid is strikt genomen niet een eigenschap van mensen, maar ontstaat in de relatie tussen mensen en hun omgeving.

Als de omgeving ervoor openstaat om anderen te betrekken en rekening te houden met hun specifieke situatie, wordt die kwetsbaarheid minder.

Logopedisten, maar ook andere professionals kunnen helpen om communicatiekwetsbaarheid te verminderen.

Dat kan door direct met het individu te werken, maar ook door de omgeving inclusiever te maken. Bijvoorbeeld door voorlichting te geven aan familie of andere professionals, of door nieuwe manieren van communicatie te introduceren.

### **3.1.5. Het begrijpen en erkennen van communicatiekwetsbaarheid**

Het begrijpen en erkennen van communicatiekwetsbaarheid is belangrijk in verschillende contexten, zoals gezondheidszorg, onderwijs en maatschappelijke dienstverlening.

Door het begrijpen en erkennen van de communicatiekwetsbaarheid zijn professionals en anderen er bewuster op gericht om empathisch en effectief te communiceren met mensen die communicatiekwetsbaar zijn, zodat deze mensen toegang hebben tot de nodige informatie en ondersteuning.

Het aanpassen van communicatiestrategieën en het bieden van ondersteuning aan degenen die kwetsbaar zijn, kan de communicatiebarrières helpen overwinnen en inclusieve communicatie bevorderen.

**Binnen het lectoraat Begrijpelijk Communicatie richten wij ons op alle mensen die communicatiekwetsbaar zijn, met bijzondere aandacht voor mensen met een verstandelijke beperking.**

## 3.2. Mensen met een verstandelijke beperking

### 3.2.1. Drie hoofdcriteria voor diagnose en belang van individuele beoordeling

Om de diagnose van een verstandelijke beperking te stellen, moeten drie hoofdcriteria worden vervuld:<sup>49</sup>

1. beperkt intellectueel functioneren (met een IQ van 70-75 of lager, rekening houdend met meetfouten en betrouwbaarheidsintervallen),
2. beperkingen in adaptief gedrag op conceptueel, sociaal en praktisch vlak,
3. het begin van deze beperkingen voor de leeftijd van 22 jaar.

Verstandelijke beperkingen manifesteren zich in diverse vormen en gradaties.<sup>50</sup> De mate van beperking kan sterk variëren en dit spectrum omvat lichte, matige, ernstige en diepe verstandelijke beperkingen.

Hoewel er een manier is om de ernst van de handicap te classificeren op basis van scores, raadt het classificierend diagnostisch protocol<sup>51</sup> aan om hier voorzichtig mee te zijn in de praktijk.

Het benadrukt het belang van een individuele beoordeling en het inzien van de sterke punten van de persoon in kwestie.

Mensen met een lichte (IQ 50-75) verstandelijke beperking kunnen vaak zelfstandig leven en werken, zij het met enige mate van ondersteuning en begeleiding.

Aan de andere kant hebben mensen met ernstige (IQ 20-35) of diepe (IQ < 20) verstandelijke beperkingen aanzienlijk meer intensieve zorg en hulp nodig in hun dagelijks leven.

### 3.2.2. Er zijn diverse oorzaken voor verstandelijke beperkingen

Genetische factoren spelen vaak een rol, maar ook prenatale blootstelling aan schadelijke stoffen, complicaties tijdens de geboorte, infecties of traumatisch hersenletsel kunnen bijdragen aan het ontstaan van een verstandelijke beperking.

49 Luckasson, R., Borthwick-Duffy, S., Buntinx, W.H., Coulter, D.L., Craig, E.M.P., Reeve, A, et al. (2002). *Mental Retardation: Definition, classification and systems of support*. Washington DC: American Association on Mental Retardation.

50 Linden, M. (2017). Definition and Assessment of Disability in Mental Disorders under the Perspective of the International Classification of Functioning Disability and Health (ICF). *Behav Sci Law*. 2017 Mar;35(2):124-134. doi: 10.1002/bsl.2283. Epub 2017 Mar 14. PMID: 28295575.

51 Coertjens, N., Cops, K., Deblonde, N., Gheysen, T., Gysen, E., Lebeer, J., Maes, B., Schittekatte, M. & Verlinde, L. (2021). *Classificierend Diagnostisch Protocol Verstandelijke Beperking*. Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek vzw in samenwerking met Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Elke oorzaak kan specifieke kenmerken en behoeften met zich meebrengen. Veel mensen met een verstandelijke beperking hebben ook bijkomende problemen zoals autisme, spraak- en taalstoornissen, gedragsproblemen of fysieke handicaps.

### **3.2.3. Ieder persoon is uniek**

Ieder persoon met een verstandelijke beperking is uniek, met specifieke sterke en zwakte punten. Sommigen functioneren goed op bepaalde gebieden, terwijl ze meer ondersteuning nodig hebben op andere vlakken.

De cognitieve vaardigheden, zoals intelligentie, geheugen, probleemoplossend vermogen, taalvaardigheden en leervermogen, variëren sterk tussen personen.

Naast cognitieve vaardigheden verschilt ook de sociale en emotionele ontwikkeling tussen mensen met een verstandelijke beperking.

Sommigen zijn sterk in staat tot sociale interacties en het opbouwen van bevredigende relaties, terwijl anderen meer moeite hebben met sociale omgang.

### **3.2.4. Communicatiekwetsbaarheid bij mensen met een verstandelijke beperking**

Omwille van de spraak- en taalstoornissen, alsook vanwege de cognitieve uitdagingen ervaren heel wat mensen met een verstandelijke beperking moeite met hun communicatieve zelfredzaamheid.

De ervaren communicatieve uitdagingen kunnen erg verschillen van individu tot individu.

Ze ervaren moeite bij het begrijpen, gebruiken en reageren op communicatie.

Dit varieert van een beperkte woordenschat tot moeilijkheden bij het samenstellen van zinnen.

Ze kunnen moeite hebben met het begrijpen van complexe instructies, abstracte concepten en subtiele sociale signalen.

Dit heeft gevolgen voor hun vermogen om dagelijkse taken uit te voeren en effectief deel te nemen aan sociale interacties.

Omwille van hun communicatieve uitdagingen voelen ze zich vaak verloren en onbegrepen.

Jezelf aansturen, je gedachten ordenen en afstemmen op de ander, doen we immers vaak met taal.

Ze snappen vaak de ander verkeerd, waardoor ze in de war raken en niet weten hoe te handelen en zich tot die ander te verhouden.

Het kan voor hen moeilijk zijn om sociale situaties te begrijpen, emoties bij anderen te herkennen en passend te reageren in sociale interacties, en dat leidt tot misverstanden en problemen in relaties.



Dit leidt op zijn beurt tot frustraties, isolatie en zelfs tot fysieke klachten, maar ook tot ongewenst gedrag: dit kan externaliserend en internaliserend zijn.

Het gedrag kan naast storend ook eerder stil en teruggetrokken zijn, vanuit een onveilig gevoel.

Ongewenst gedrag is daarbij vaak een hulpvraag, waarbij de ander deze hulpvraag niet direct herkent en vertaalt.

### **3.2.5. Andere manieren van communiceren**

Afhankelijk van de communicatieve mogelijkheden hebben mensen met een (ernstige) verstandelijke beperking ondersteunende communicatiehulpmiddelen nodig, zoals gebaren, beeldkaarten of communicatie-apparaten, om te kunnen communiceren.

Deze hulpmiddelen zijn essentieel om hun stem te laten horen en hun behoeften en wensen te uiten.

Het begrijpen en omgaan met communicatiekwetsbaarheid vereist geduld en begrip van anderen, omdat deze personen meer tijd en ondersteuning nodig hebben om zich uit te drukken en te begrijpen wat anderen zeggen.

Ondanks dat ze mogelijk niet in staat zijn om te praten of complexe taal te gebruiken, hebben ze vaak andere manieren om te communiceren.

Dit kan via non-verbale signalen zoals gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal, geluiden, gebaren of oogcontact.

Soms gebruiken ze specifieke communicatiehulpmiddelen zoals pictogrammen, aanwijzingen of een spraakknop of andere technologische ondersteuning om te communiceren wat ze willen, nodig hebben of voelen.

### **3.2.6. Leren begrijpen van hun gedrag is cruciaal voor communicatie**

Het begrijpen van hun gedrag, hun signalen en de context waarin ze zich bevinden, is cruciaal om effectief te kunnen communiceren met mensen met ernstige verstandelijke beperkingen.

Het is daarom van groot belang om passende ondersteuning en interventies te bieden die de communicatie en de kwaliteit van hun leven kunnen verbeteren.

Hierbij is het belangrijk om te erkennen dat communicatiekwetsbaarheid een inherent aspect is van hun leven en dat de eigen regie oftewel passende regie en participatie bevorderd moeten worden.

Bij mensen met een ernstige verstandelijke beperking komt deze regie in het gedrang omdat zij zich soms onbegrijpelijk uiten.

Of omdat anderen de manier waarop zij communiceren niet altijd begrijpen.

### 3.2.7. Eigen regie komt in gedrang door onbegrepen gedrag

Wehmeyer<sup>52</sup> concludeerde dat personen met verstandelijke beperkingen en ontwikkelingsstoornissen minder zelfregulerend gedrag vertonen in vergelijking met hun leeftijdsgenoten.

Doordat hun communicatie en lichamelijke vaardigheden beperkt zijn, kan het lastig zijn om hun psychologische basisbehoeften zoals autonomie, competentie en verbondenheid te herkennen.

Hierdoor kan het moeilijker zijn om die behoeften te vervullen, wat kan leiden tot ontevredenheid of frustratie. Dit maakt hen afhankelijk van de acties van anderen en de omgeving.<sup>53</sup>

Daarom hebben we samen met Koraal het project 'Mensen met een ernstige verstandelijke beperking aan het roer' geïnitieerd.

In dit onderzoek gaan we op zoek naar methodes om de wensen en behoeften van mensen met een ernstige verstandelijke beperking goed te leren waarnemen.

Dit is een driejarig ZonMW-project binnen de programmaliijn 'Passende zorg door participatief actie onderzoek'.



*Hierover zal Arno Willems vanmiddag een presentatie verzorgen.*

52 Wehmeyer, M.L. (2020). Self-determination in adolescents and adults with intellectual and developmental disabilities. *Curr. Opin. Psychiatry* 2020, 33, 81-85. [CrossRef]

53 Van Tuyll van Serooskerken, J.M., Willems, A.M., de la Croix, A., Embregts, P.J.C.M. & Schuengel, C. (2022). Satisfying Basic Psychological Needs among People with Complex Support Needs: A Self-Determination Theory-Guided Analysis of Primary Relatives' Perspectives. *Disabilities* 2022, 2, 330-347. <https://doi.org/10.3390/disabilities2020024>.

## 3.3. Communicatiekwetsbaarheid van professionals

### 3.3.1. Gedeelde kwetsbaarheid

Echter, uit onderzoek blijkt dat heel wat professionals die dagelijks moeten communiceren met mensen die communicatiekwetsbaar zijn, zichzelf onbeholpen voelen, omdat zij niet de deskundigheid ervaren om de communicatiekwetsbaarheid van de hulpvrager te overbruggen. Boldt (2019) pleit ervoor om kwetsbaarheid op een meer symmetrische manier te benaderen, waardoor er ruimte ontstaat voor een gedeelde kwetsbaarheid van professionals en cliënten.<sup>54</sup>

Communicatiekwetsbaarheid bij professionals verwijst naar situaties waarin personen die beroepsmatig communiceren, zoals artsen, therapeuten, leraren, en managers, moeite hebben met effectief overbrengen van informatie, tonen van empathie of communiceren met hun hulpvragers, studenten of medewerkers.

### 3.3.2. Oorzaken en gevolgen van communicatiekwetsbaarheid bij professionals

#### Beperkte communicatievaardigheden

Onderzoek heeft aangetoond dat niet alle professionals even goed zijn in communicatie.

In het onderzoek van Stans et al.<sup>55</sup> kwam naar voren dat professionals zich bewust zijn van het belang van voorbereiding, voldoende tijd, een geschikte omgeving en het feit dat ze rekening moeten houden met non-verbale communicatie in dialooggesprekken.

Ze worstelen echter met het adequaat gebruik van communicatiestrategieën, zoals verbale communicatie en ondersteunde communicatie.

Er is een gebrek aan kennis over ondersteunde communicatie, en professionals en hulpvragers moeten geïnformeerd worden over de mogelijkheden van ondersteunde communicatie en de manier waarop dit kan bijdragen aan gelijkwaardige dialooggesprekken.

54 Boldt, J. (2019). The concept of vulnerability in medical ethics and philosophy. *Philosophy, Ethics, and Humanities in Medicine*, 14(1), pp. 6.

55 Stans, S.E.A., Dalemans, R.J.P., Roentgen, U.R., Smeets, H.W.H. & Beurskens, A.J.H.M. (2018). Who said dialogue conversations are easy? The communication between communication vulnerable people and health-care professionals: A qualitative study. *Health Expect.* 2018 Oct;21(5):848-857. doi: 10.1111/hex.12679. Epub 2018 Apr 19. PMID: 29671920; PMCID: PMC6186534.

Professionals zijn zich vaak niet bewust van de communicatiekwetsbaarheid van hulpvragers of weten niet welke strategieën ze kunnen gebruiken om hulpvragers in staat te stellen zich uit te drukken of om de professional beter te begrijpen tijdens dialooggesprekken.

Andere onderzoeken rapporteerden dat professionals gevoelens van angst en ontoereikendheid ervaren wanneer ze communiceren met mensen die communicatiekwetsbaar zijn.<sup>56</sup>

In studies bij gezondheidszorgstudenten<sup>57 58</sup> kwam naar voren dat zij moeilijkheden hadden met het volgen van het verhaal van hulpvragers met expressieve problemen, het reageren op het uiten van gevoelens en het inzetten van ondersteunende strategieën.

Hun gebrek aan expertise en communicatieve flexibiliteit leidde er vaak toe dat studenten overweldigd en angstig waren en uitdagingen ervaarden door gebrek aan kennis over communicatiestoornissen.

Ze hadden behoefte aan training in het gebruik van geschikte communicatiehulpmiddelen en in het begrijpen van de rol van akoestische en visuele factoren in de fysieke omgeving.

### **Stress en burn-out**

Onderzoek toont aan dat stress en burn-out het vermogen van professionals om effectief te communiceren aantasten.

Onderzoek heeft ook aangetoond dat stress de cognitieve functies kan verminderen, waaronder het vermogen om duidelijk te communiceren en empathie te tonen.<sup>59</sup>

### **Slechte luistervaardigheden**

Deze kunnen leiden tot misverstanden en een gebrek aan empathie.

Zorgverleners schieten soms tekort in hun luistervaardigheden, wat kan leiden tot gebrekkige communicatie met hulpvragers.

- 
- 56 Blackstone, S, Beukelman, D. & Yorkston, K. (2015). Patient-Provider Communication Roles for Speech-Language Pathologists and Other Health Care Professionals. San Diego, CA: Plural; 2015. [Google Scholar].
- 57 Choudhary, A. & Gupta, V. (2015). Teaching communications skills to medical students: Introducing the fine art of medical practice. *Int J Appl Basic Med Res*. 2015 Aug;5(Suppl 1):S41-4. doi: 10.4103/2229-516X.162273. PMID: 26380210; PMCID: PMC4552065.
- 58 Baylor, C., Burns, M., McDonough, K., Mach, H. & Yorkston, K. (2019). Teaching Medical Students Skills for Effective Communication With Patients Who Have Communication Disorders. *Am J Speech Lang Pathol*. 2019 Feb 21;28(1):155-164. doi: 10.1044/2018\_AJSLP-18-0130. PMID: 31072161; PMCID: PMC6503863.
- 59 Mossburg, S. & Dennison Himmelfarb, C. (2021). The Association Between Professional Burnout and Engagement With Patient Safety Culture and Outcomes: A Systematic Review. *Journal of Patient Safety* 17(8):p e1307-e1319, December 2021. | DOI: 10.1097/PTS.0000000000000519.

Professionals luisteren vaak niet met aandacht en verstrekken informatie niet tijdig of niet in de juiste hoeveelheid met aandacht voor wat de hulpvrager op dat moment nodig heeft.<sup>60</sup>

Tevens hadden hulpvragers soms het gevoel dat hun vragen als irrelevant of vervelend werden ervaren, waardoor ze zich niet gelijkwaardig behandeld voelen in hun eigen zorgproces.

### **Disbalans in beurtwisseling**

Voortdurende gespreksstoringen of begripsproblemen zijn vaak vermoeiend voor de sprekers.

Om verwarrende situaties te vermijden, proberen de professionals vaak het gesprek met sterke hand te leiden en elk moment te vullen met hun eigen verhaal. De persoon die communicatiekwetsbaar is, blijft dan gemakkelijk een passieve luisteraar wiens initiatieven worden genegeerd.

Voor professionals is het een uitdaging om verantwoordelijkheden te delen, wederkerigheid te behouden en gevoelig te zijn voor de mogelijk beperkte taal- en interactievaardigheden van een gesprekspartner.

### **Cultuur en taalbarrières**

Onderzoek toont aan dat culturele en taalverschillen communicatiekwetsbaarheid kunnen veroorzaken bij professionals.

Het spreken van een andere taal leidt tot miscommunicaties tussen de professional en hulpvrager met langere duur van de zorg tot gevolg.

Onderzoek benadrukt het belang van cultureel competente communicatie en het belang van het inzetten van tolken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.<sup>61 62</sup>

60 Ranjan, P., Kumari, A. & Chakrawarty, A. (2015). How can Doctors Improve their Communication Skills? *J Clin Diagn Res.* 2015 Mar;9(3):JE01-4. doi: 10.7860/JCDR/2015/12072.5712. Epub 2015 Mar 1. PMID: 25954636; PMCID: PMC4413084.

61 Squires, A. (2018). Strategies for overcoming language barriers in healthcare. *Nurs Manage.* 2018 Apr;49(4):20-27. doi: 10.1097/01.NUMA.0000531166.24481.15. PMID: 29528894; PMCID: PMC8697718.

62 O'Toole, J.K., Alvarado-Little, W. & Ledford, C.J.W. (2019). Communication with Diverse Patients: Addressing Culture and Language. *Pediatr Clin North Am.* 2019 Aug;66(4):791-804. doi: 10.1016/j.pcl.2019.03.006. Epub 2019 May 23. PMID: 31230623.

## 3.4. Communicatiekwetsbaarheid van professionals in interactie met mensen met een verstandelijke beperking

Professionals voelen zich vaak communicatiekwetsbaar in interactie met mensen met een verstandelijke beperking. Dit kan een gevolg zijn van hun eigen competentie of van omgevingsfactoren.

### 3.4.1. Communicatiemogelijkheden zijn zeer divers

Zoals eerder aangegeven kunnen mensen met een verstandelijke beperking variërende niveaus van communicatieve vaardigheden hebben: sommigen kunnen zich verbaal goed uiten, terwijl dat voor anderen onmogelijk is. Professionals vinden het moeilijk het communicatieniveau van deze doelgroep juist in te schatten en flexibel te zijn in hun communicatiebenadering, waarbij soms ook het betrekken van de naasten een rol speelt om informatie te verzamelen.<sup>63</sup> Zeker bij mensen met een licht verstandelijke beperking zie je dat professionals het communicatieniveau vaak overschatten, met als risico het ontstaan van miscommunicatie.

### 3.4.2. Onvoldoende training en bewustzijn

Professionals ervaren een gebrek aan training en bewustzijn over de specifieke behoeften van mensen met een verstandelijke beperking. Het begrijpen van verschillende communicatiestrategieën en het herkennen van communicatiesignalen zijn cruciaal.

### 3.4.3. Gebrek aan tijd en middelen

In sommige zorg- en ondersteuningsomgevingen ervaren professionals hoge werkdruk en hebben ze beperkte middelen tot hun beschikking. Dit kan leiden tot gehaaste communicatie en minder aandacht voor de individuele behoeften van hulpvragers.

### 3.4.4. Communicatiebarrières

Er kunnen fysieke en omgevingsbarrières zijn die de communicatie bemoeilijken, zoals lawaai, gebrek aan privacy of het ontbreken van communicatiehulpmiddelen.

63 McNeil, K., Gemmill, M., Abells, D., Sacks, S., Broda, T., Morris, C.R. & Forster-Gibson, C. (2018). Circles of care for people with intellectual and developmental disabilities: Communication, collaboration, and coordination. *Can Fam Physician*. 2018 Apr;64(Suppl 2):S51-S56. PMID: 29650745; PMCID: PMC5906783.

### 3.4.5. Stigmatisering en vooroordelen

Sommige professionals hebben onbewust vooroordelen die hun communicatie kunnen beïnvloeden.

Het is belangrijk dat zij zich bewust zijn van deze vooroordelen en dat ze proberen deze te bestrijden.

Personen met een verstandelijke beperking worden niet altijd behandeld als volwaardige gesprekspartner, maar worden in plaats daarvan met twijfel tegemoet getreden of zelfs genegeerd.

Ze worden niet gezien als personen die verantwoordelijk zijn voor persoonlijke keuzes, omdat ze zaken kunnen verzinnen of de neiging hebben om toe te geven en mee te bewegen met de keuzes of suggesties van zorgverleners ('ja-zeggen').<sup>64</sup>

### 3.4.6. Gebrek aan empowerment van de persoon met een verstandelijke beperking

Empowerment is essentieel voor effectieve communicatie.

Professionals moeten streven naar inclusieve en participatieve communicatie, waarbij de hulpvrager zoveel mogelijk de regie heeft.

Het ontbreekt professionals vaak aan tools om dit te realiseren voor mensen met een verstandelijke beperking.

### 3.4.7. Ondersteunende communicatiemiddelen

Het gebruik van visuele hulpmiddelen, alternatieve communicatiemiddelen (zoals pictogrammen of gebarentaal) en technologie kan de communicatie met mensen met een verstandelijke beperking verbeteren.

Professionals voelen zich vaak niet competent of comfortabel in het gebruik van deze hulpmiddelen.

Het bevorderen van begrijpelijke communicatie en het respecteren van de autonomie en wensen van de persoon met een verstandelijke beperking zijn essentiële stappen om de communicatiekwestbaarheid te verminderen.

---

64 Leskelä, L. (2021). Showing knowing: Negotiating about epistemics in interaction between persons with intellectual disabilities and professionals. *Journal of Interactional Research in Communication Disorders*, 11(1), 26-51. <https://doi.org/10.1558/jircd.19075>.

### **Onthoud uit dit hoofdstuk:**

- **We zijn allemaal wel eens communicatiekwetsbaar**

Mensen zijn communicatiekwetsbaar als ze moeilijkheden hebben met praten, begrijpen of deelnemen aan gesprekken in bepaalde omstandigheden. Iedereen is wel eens communicatiekwetsbaar.

Dat maakt het lastig om gedachten uit te drukken, mee te praten en informatie te begrijpen.

Er zijn vele oorzaken voor communicatiekwetsbaarheid: taalbarrières, cognitieve of fysieke beperkingen, hevige emoties, ziekten, culturele verschillen en laaggeletterdheid.

Vaak overlappen deze oorzaken, dat maakt het begrijpen ervan moeilijk.

- **Het begrijpen en erkennen van communicatiekwetsbaarheid is belangrijk**

Het is belangrijk om te begrijpen waardoor mensen moeite hebben met communiceren.

Als anderen hiervoor begrip tonen en ermee rekening houden, is communiceren minder moeilijk.

Als iemand laaggeletterd is, kan je informatie op een andere manier geven dan via geschreven taal.

Dat kan bijvoorbeeld via een filmpje of een tekening.

Het aanpassen van hoe we praten kan ervoor zorgen dat iedereen goed begrepen wordt.

- **Gedeelde communicatiekwetsbaarheid**

Ook professionals die met mensen samenwerken die communicatiekwetsbaar zijn, voelen zich soms onzeker.

Ze hebben soms het gevoel dat ze niet genoeg weten om goed te kunnen helpen.

- **Communicatiekwetsbaarheid van professionals bij mensen met een verstandelijke beperking**

Professionals vinden het lastig om goed te communiceren met mensen met een verstandelijke beperking.

Soms overschatten ze het niveau van communicatie bij mensen met een licht verstandelijke beperking.

Het is belangrijk dat professionals de juiste communicatiemiddelen en training krijgen om deze mensen beter te begrijpen en te ondersteunen.

Begrijpelijk communiceren is essentieel in het opheffen of verminderen van deze kwetsbaarheid.

Maar hoe gaat dat nu als mensen communicatiekwetsbaar zijn?

Dat brengt mij tot de volgende boodschap:



## Boodschap 4: Communicatie is complex, maar vindt altijd een weg



## Boodschap 4: Communicatie is complex, maar vindt altijd een weg

Communicatie is soms heel expliciet en soms heel subtiel.

Iedereen communiceert op zijn eigen manier.

De meesten communiceren op een manier die voor iedereen heel duidelijk is, anderen doen het omwille van hun mogelijkheden op hun eigen, bijzondere manier.

Om aan te kunnen sluiten op deze bijzondere manier, is het belangrijk om dit complexe proces te ontrafelen en inzicht te hebben in de ontwikkeling van communicatie.

Dit inzicht legt de basis om aan te sluiten op het communicatieniveau van de persoon en effectieve strategieën te ontwikkelen om de communicatiemogelijkheden van die persoon te vergemakkelijken en verder uit te breiden.

Er zijn immers altijd competenties waarop je kan aansluiten.

### 4.1. Communicatie wordt steeds rijker en complexer

#### 4.1.1. Van interactie naar communicatie

Vanaf de geboorte ontwikkelt de eerste interactie zich tot meer bewuste communicatie.

Fysiek contact, heen en weer wiegen, reageren op gehuil en kreetjes, troosten, zingen, zogen.

Op reflexen van een baby reageert de directe omgeving met enthousiaste geluidjes en glimlachen.

De eerste interacties zijn realiteit.

Interactie omvat een breed scala aan gedragingen, waaronder verbale en non-verbale communicatie, fysieke aanwezigheid, acties en reacties, en sociale dynamiek.

Deze interactie ontwikkelt zich geleidelijk aan tot meer bewuste communicatie.

Deze ontwikkeling verloopt in verschillende stappen:

- Van automatisch en instinctief gedrag naar reactief gedrag.
- Van eenvoudige actie-reactie naar begrip van oorzaak en gevolg en voorspelbaarheid.
- Van dagelijkse routines en gebeurtenissen naar begrip van regelmaat en structuur in gedragspatronen.
- Van zelfgericht gedrag naar gedrag gericht op de omgeving en de rol van anderen (de zogenaamde zelf-ander-relatie).

- Van lichaamsbewustzijn naar begrip van het eigen lichaam (de belichaamde cognitie).
- Van onbedoeld gedrag naar opzettelijk gedrag (de intentie lezen).
- Van gedrag zonder verwijzing naar gedrag met verwijzing.

Terwijl interactie alle vormen van menselijk gedrag en uitwisseling tussen mensen omvat, richt communicatie zich specifiek op de uitwisseling van betekenis en informatie binnen die bredere interactie.

#### 4.1.2. Van communicatie naar taal

De ontwikkeling van communicatie naar taal bouwt voort op de ontwikkeling van interactie naar communicatie in verschillende stappen.

##### **Van gerichte aandacht naar gedeelde aandacht**

Eerst leren kinderen aandacht en waarneming te richten, en dit ontwikkelt zich naar gedeelde aandacht, waarbij ze samen met anderen bewust aandacht richten op iets of iemand (*joint attention*).

Gedeelde aandacht leidt tot het creëren van een gemeenschappelijke focus.

Ouder/verzorger en kind zitten daardoor op dezelfde golfvlengte.

Diezelfde golfvlengte is belangrijk om informatie te delen.

Deze gemeenschappelijke basis is cruciaal voor het ontwikkelen van taal.

Dagelijkse routines, symbolisch spel, interactief voorlezen en fysieke gebaren versterken dit proces.



Ouders en verzorgers bieden een taalbad aan, waarin ze een dubbelrol spelen door commentaar te geven op hun eigen acties en de acties van het kind. Ze gebruiken protoconversaties om kinderen te leren hoe ze intentionele handelingen, zoals vragen stellen en instructies geven, kunnen uitvoeren. Het taalaanbod van ouders en verzorgers is daarbij vereenvoudigd en aangepast om de spraak- en taalontwikkeling van het kind te sturen en te ondersteunen. Dit aangepaste taalaanbod trekt de aandacht van het kind naar gesproken taal en helpt hen spraakklanken te herkennen en te begrijpen. Kinderen imiteren het mondbeeld en de gebaren van ouders of verzorgers, wat hun vermogen om spraakklanken te produceren en te begrijpen, ondersteunt. Een prachtig voorbeeld hiervan is een conversatie tussen baby en vader dat viraal is gegaan: [Dad Has full Convo with his Baby - YouTube](#).

Rond de leeftijd van zes maanden begint de brabbelfase, waarin baby's herhaalde klanken zoals 'ba-ba' en 'ma-ma' produceren.

Dit is een teken van hun groeiende spraakvermogen en hun bereidheid om echte woorden te leren.

Tussen negen maanden en een jaar zeggen de meeste kinderen hun eerste echte woorden.

Dit zijn meestal eenvoudige woorden zoals 'mama,' 'papa,' 'bal' of 'nee'.

Ze leren deze woorden te koppelen aan betekenissen en begrijpen de basisprincipes van taal.

Ze luisteren naar anderen en proberen woorden na te zeggen.

Dit helpt hen betekenisvolle communicatie op te bouwen.

Met de ontwikkeling van zinnen kunnen kinderen complexere gedachten en ideeën uiten.

Eerst produceren ze eenvoudige zinnen zoals 'Ik wil koek' en leren ze basisgrammatica en zinsstructuur.

Naarmate ze ouder worden, wordt hun taalgebruik verfijnder en socialer.

Ze leren hoe ze taal kunnen gebruiken om te onderhandelen, redeneren en emoties uit te drukken. Ze begrijpen ook sociale regels en culturele aspecten van taalgebruik.

Taalontwikkeling omvat niet alleen het spreken, maar ook het begrip van taal.

Kinderen leren verhalen begrijpen, vragen stellen en de context van taaluitingen begrijpen.

In de loop van de tijd ontwikkelen kinderen een steeds uitgebreidere woordenschat, grammaticale vaardigheden en begrip van taal.

Dit stelt hen in staat om met anderen te communiceren, te leren en zichzelf uit te drukken op complexe en rijke manieren.



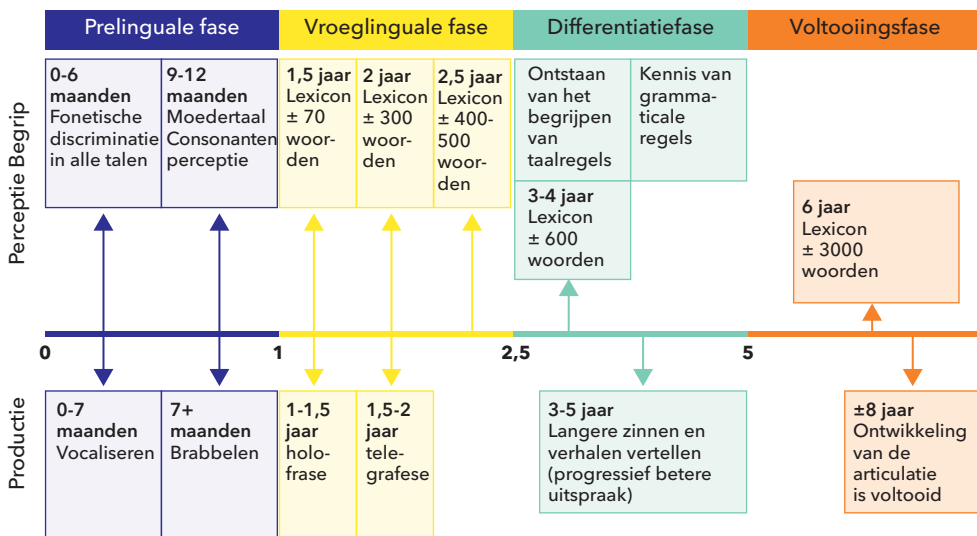
## Taalontwikkeling is een continu proces

Taalontwikkeling is een continu proces dat begint via interactie bij de geboorte en doorgaat gedurende de kindertijd en adolescentie. Het stelt kinderen in staat om de wereld om hen heen te begrijpen en te communiceren met anderen op steeds geavanceerdere niveaus.<sup>65</sup>

In onderstaande figuur is dit proces weergegeven.

Het proces van taalontwikkeling is uniek voor elk kind en wordt sterk beïnvloed door de omgeving waarin een kind opgroeit, zoals de taal die thuis wordt gesproken en de mate van interactie met volwassenen en andere kinderen.<sup>66</sup>

Het is belangrijk om kinderen in hun taalontwikkeling te ondersteunen door met hen te praten, hen voor te lezen en hun vragen te beantwoorden, omdat dit hun taalvaardigheden versterkt.



Deze figuur presenteert de 4 taalontwikkelingsfases en de veranderingen die plaatsvinden in taalbegrip en taal productie in normaal ontwikkelende kinderen gedurende de eerste levensjaren

65 Schaeerlaekens, A. (2008). De taalontwikkeling van het kind; Een oriëntatie in het Nederlandstalig onderzoek. Groningen: Wolters-Noordhoff.

66 Vandormael, C, Schoenhals, L., Hüppi, P.S., Filippa, M. & Borradori Tolsa, C. (2019). Language in Preterm Born Children: Atypical Development and Effects of Early Interventions on Neuroplasticity. *Neural Plast.* 2019 Feb 25;2019:6873270. doi: 10.1155/2019/6873270. PMID: 30930944; PMCID: PMC6410465.

### 4.1.3. Van taal naar geletterdheid

De weg naar geletterdheid begint al vroeg wanneer kinderen letters en symbolen in de omgeving zien, bijvoorbeeld op straat, in kranten en boeken.

Het begint met boekoriëntatie en interactief voorlezen.

Dit geldt zowel voor zich normaal ontwikkelende kinderen als voor kinderen met communicatieve of cognitieve beperkingen.

Leren lezen is geen vanzelfsprekendheid.

Het vereist een actief leerproces.

#### Belangrijke factoren om te leren lezen zijn

- Aandacht, zowel auditief als visueel.
- Het herkennen van patronen en het onderscheiden van figuren tegen de achtergrond, bijvoorbeeld het onderscheiden van klanken in gesproken taal en letters in woorden (analyseren).
- Het herkennen van letters en hun klanken.
- Het bewustzijn van klanken en fonemen (fonemisch bewustzijn).
- Het verbinden van letters met klanken (letter-klankkoppeling).
- Het toepassen van spellingregels.
- Het samenvoegen van letters tot woorden (synthetiseren).
- Werkgeheugen om informatie vast te houden, inclusief lettervolgorde en betekenis.
- Woordenschatontwikkeling: het begrijpen van woorden is cruciaal voor geletterdheid.  
Een rijke woordenschat stelt lezers in staat om tekst beter te begrijpen en helpt bij het ontcijferen van onbekende woorden.
- Leesvaardigheid: dit omvat de technische vaardigheden om geschreven woorden te decoderen.
- Begrijpend lezen: naast het technische aspect van lezen is het begrijpen van wat gelezen wordt een cruciaal onderdeel van geletterdheid.  
Dit omvat het interpreteren van teksten, het identificeren van belangrijke informatie en het leggen van verbanden tussen ideeën.  
De Rand Reading Study Group (2002) definieerde leesbegrip als 'het proces van tegelijkertijd extraheren en construeren van betekenis, dat wisselwerking vraagt tussen de kennis en vaardigheden van de lezer, de eisen die de tekst stelt, de activiteiten die de lezer onderneemt om de tekst te begrijpen en de socio-culturele context waarin het lezen plaatsvindt.'<sup>67</sup>

67 RAND Reading Study Group. (2002). Reading for understanding. Santa Monica, CA: Rand Corporation.

## Van lezen naar geletterdheid

- Leesmotivatie en -interesse: het verlangen om te lezen en interesse in verschillende soorten teksten zijn ook belangrijke onderdelen van geletterdheid. Leesmotivatie moedigt aan tot leespraktijk en de ontwikkeling van leesvaardigheden.
- Schrijfvaardigheid: geletterdheid omvat niet alleen lezen, maar ook schrijven. Dit omvat het vermogen om ideeën op een duidelijke en samenhangende manier op papier uit te drukken, maar ook grammaticale vaardigheden en spelling.
- Culturele en contextuele geletterdheid: dit verwijst naar het begrip van taal en tekst in verschillende culturele en sociale contexten.
- Digitale vaardigheid bestaat uit meerdere componenten. Op het hoogste niveau is digitale vaardigheid de mate waarin iemand in staat is om (kwalitatief hoogwaardige) voordelen met internet(technologie) te behalen en om de risico's ervan te beperken, nu en in de toekomst<sup>68</sup>.



Al deze onderdelen werken samen en stellen een kind in staat competentie in geletterdheid te bereiken.

Het ontwikkelen van deze vaardigheden begint vaak in de vroege kindertijd en gaat gedurende alle schooljaren en de rest van het leven door.

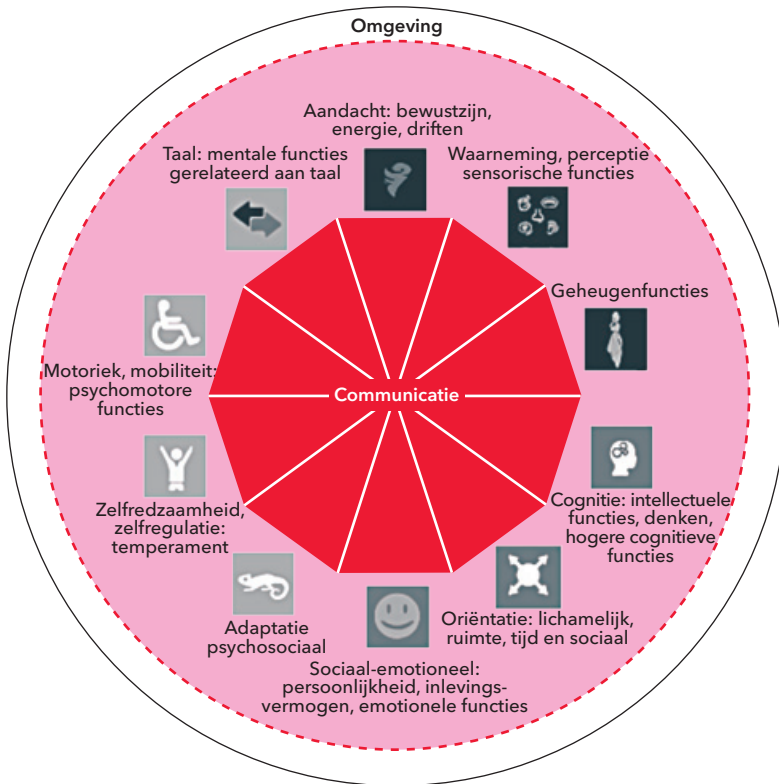
<sup>68</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2021/01/Rapport-Digitale-Vaardigheden.pdf>.

## 4.2. Voorwaarden tot communicatie

Uit bovenstaande wordt duidelijk dat men aan heel wat voorwaarden moet voldoen om uiteindelijk tot geletterdheid te kunnen komen.

Communicatie is dan ook een complex proces waarbij heel wat aspecten een belangrijke rol spelen.

De belangrijkste kernaspecten van communicatie en taal zijn weergegeven in dit spinnenweb:<sup>69</sup> aandacht, zintuiglijke waarneming en signaal- of prikkelverwerking, (werk)geheugen, cognitie, oriëntatie (sociaal, lichaam, ruimte, tijd), sociaal-emotionele regulatie, adaptatie, zelfredzaamheid en motoriek.



69 Van Balkom, H. (2018). Kinderen Leren Initiatieven Nemen in Communicatie (KLIN©). ACCO Den Haag/Leuven.



Deze kernaspecten bepalen samen de mate van zelfzorg, communicatieve competentie, zelfredzaamheid en autonomie.

Dit complexe proces van samenwerking tussen de verschillende kernaspecten ontwikkelt zich geleidelijk aan vanaf de geboorte.

Interne factoren (zoals onze persoonlijke kenmerken) en externe factoren (zoals de mensen met wie we communiceren en de fysieke omgeving) beïnvloeden dit proces.

Past de sociale omgeving haar communicatie aan de mogelijkheden van de persoon aan, heeft de sociale omgeving aandacht voor de signalen van de persoon?

Is de fysieke omgeving rustig en ondersteunend of staat de radio aan, zijn er keffende hondjes in de buurt en is de stoel waarop men zit oncomfortabel?

De fysieke en sociale omgeving kan zowel bevorderend als belemmerend werken.

Als in 1 of meer van de communicatievoorwaarden (aandacht, zintuiglijke waarneming, signaal- of prikkelverwerking, geheugen, cognitie, oriëntatie, sociaal-emotionele regulatie, adaptatie, zelfredzaamheid en motoriek) een belemmering wordt ervaren, heeft dat gevolgen voor de communicatieve mogelijkheden.

Ook als er in de omgeving niet voldoende communicatiemogelijkheden zijn of geboden worden.

Als je bijvoorbeeld niet kunt onthouden wat de ander net gezegd heeft, belemmert dit de communicatie.

Als je bijvoorbeeld de wereld niet kan verkennen door beperkte motoriek of beperkt gezichtsvermogen is je wereld kleiner, dit beperkt de communicatie.

Door in te zetten op het wegnemen van belemmeringen voor de communicatie, kan je communicatie bevorderen.

Bijvoorbeeld doordat de omgeving routines en scripts aanbiedt, wordt het geheugen minder belast, waardoor communicatie bevordert wordt.

Bijvoorbeeld doordat de omgeving communicatie aanbiedt in het gezichtsveld/ gehoorveld van de persoon, krijgt die persoon terug toegang tot communicatie.

Bijvoorbeeld als de persoon niet de fysieke mogelijkheid heeft om te praten, is het belangrijk om de lichaamssignalen van de persoon te ontvangen, deze te herkennen, in kaart te brengen, te vertalen en te beschrijven waardoor je toch gezamenlijk tot betekenis kan komen.

Afhankelijk van de mogelijkheden van de persoon, de ervaringen en de

omgeving waarin de persoon zich ontwikkelt, communiceert deze op eigen wijze.

De meesten communiceren op een manier die voor iedereen heel duidelijk is,

anderen doen het omwille van hun mogelijkheden op hun eigen, bijzondere manier.

Maar communicatie vindt altijd een weg.

## 4.3. Communicatie vindt altijd een weg

### 4.3.1. Communicatie vindt een weg via de persoon zelf

Onze hersenen hebben een complexe structuur die zorgt dat we ons snel kunnen aanpassen aan veranderende situaties.

Dit is het resultaat van een evolutionair ontwikkelproces dat ons, als mensen, in staat stelt om te overleven en onze omgeving bewust en doordacht te beïnvloeden.

Als er obstakels zijn, kunnen onze hersenen vaak alternatieve routes vinden.

Dit geldt voor gezonde hersenen en ook voor hersenen waarbij niet alle delen zich normaal ontwikkelen, om welke reden dan ook.

Kort gezegd, onze hersenen zoeken altijd naar de meest efficiënte manier om te functioneren.

Het betekent dat het brein nieuwe verbindingen kan maken en bestaande verbindingen kan aanpassen om informatie efficiënter door te geven.

Dit wordt 'neuroplasticiteit' genoemd in de wetenschap.<sup>70</sup>

Neuroplasticiteit verwijst naar het vermogen van de hersenen om zich aan te passen en te veranderen door ervaringen, zowel tijdens de ontwikkeling als gedurende de rest van het leven.

Bij vroeggeboren kinderen, vooral bij zeer premature geboortes, kan de normale ontwikkeling van de hersenen verstoord zijn.

Hierdoor ontstaan atypische hersenverbindingen die taalproblemen en andere uitdagingen kunnen veroorzaken.



70 Mateos-Aparicio, P., Rodríguez-Moreno, A. (2019). The Impact of Studying Brain Plasticity. *Front Cell Neurosci.* 2019 Feb 27;13:66. doi: 10.3389/fncel.2019.00066. PMID: 30873009; PMCID: PMC6400842.

Het positieve aspect van neuroplasticiteit is dat de hersenen flexibel zijn, vooral op jonge leeftijd.

Dit betekent dat interventies die de omgeving verbeteren, zoals het stimuleren van interacties tussen ouders en kinderen en vroege blootstelling aan taal en andere stimuli, de neuroplasticiteit positief kunnen beïnvloeden.

Dit kan helpen bij het bevorderen van de hersenontwikkeling en het verminderen van de impact van vroeggeboorte op lange termijn.<sup>71</sup>

In neurorevalidatie wordt dit natuurlijke vermogen gebruikt om nieuwe wegen te creëren als er bijvoorbeeld een beroerte of hersenletsel is opgetreden.<sup>72</sup>

Bij mensen met verworven stoornissen kan de functionaliteit soms deels of volledig hersteld worden door gebruik te maken van bestaande neurale verbindingen in de buurt van de beschadiging.

Het vergt echter veel motivatie en doorzettingsvermogen en dit gebeurt meestal tijdens intensieve revalidatietrajecten.

Logopedisten maken hierbij vaak gebruik van het Ellis & Young-model<sup>73</sup> als cognitief-linguïstische onderlegger voor de behandeling.

Het Ellis & Young-model is gebaseerd op uitgebreid onderzoek naar taalstoornissen, vooral afasie (taalstoornissen als gevolg van hersenletsel).

Het helpt onderzoekers en klinici om verschillende soorten taalproblemen te begrijpen en te diagnosticeren.

Het Ellis & Young-model verklaart het begrip en de productie van de geschreven en gesproken taal op woordniveau in de vier taalmodaliteiten: luisteren, lezen, spreken en schrijven.

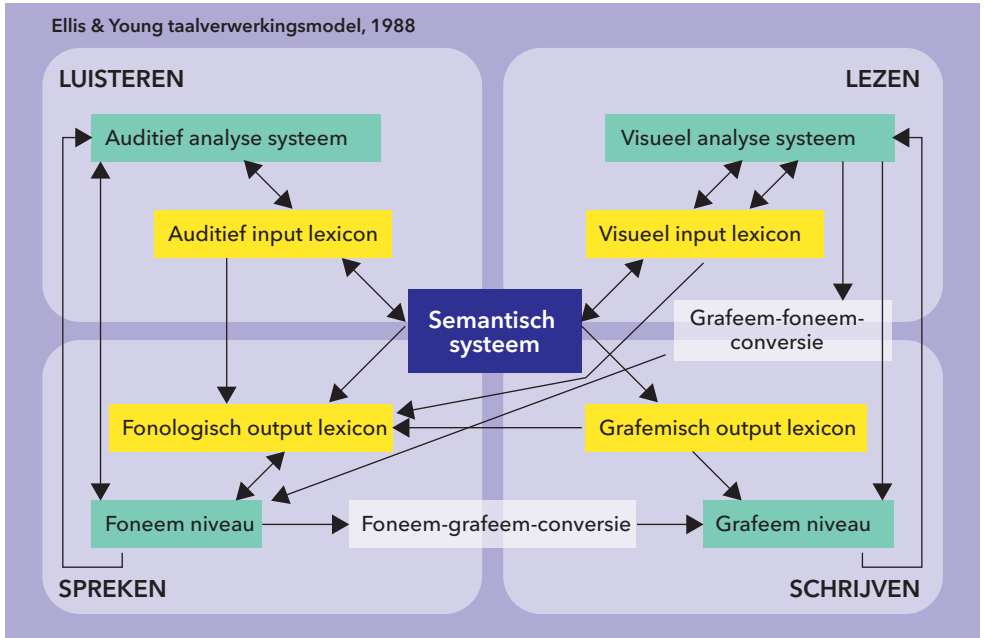
Er zijn auditieve en visuele systemen voor het begrijpen en produceren van taal.

71 Vandormael, C., Schoenhals, L., Hüppi, P.S., Filippa, M. & Borradori Tolsa, C. (2019). Language in Preterm Born Children: Atypical Development and Effects of Early Interventions on Neuroplasticity. *Neural Plast.* 2019 Feb 25;2019:6873270. Doi: 10.1155/2019/6873270. PMID: 30930944; PMCID: PMC6410465.

72 Pasquini, L, Di Napoli, A., Rossi-Espagnet, M.C., Visconti, E., Napolitano, A., Romano, A., Bozzao, A., Peck, K.K. & Holodny, A.I. (2022). Understanding Language Reorganization With Neuroimaging: How Language Adapts to Different Focal Lesions and Insights Into Clinical Applications. *Front. Hum. Neurosci.* 16:747215. doi: 10.3389/fnhum.2022.747215.

73 Ellis, A.W. & Young, A.W. (1988). *Human Cognitive Neuropsychology*. Hove, UK: Erlbaum.

Figuur 7: Ellis & Young taalverwerkingsmodel



(uit: [afasitherapie.nl/logopedist/wetenschappelijke-basis-ellis-young-model/#](http://afasitherapie.nl/logopedist/wetenschappelijke-basis-ellis-young-model/#))

Wanneer een route verstoord is, kan men via een andere route alsnog tot de juiste output komen.

Naast communicatie via het gesproken of geschreven woord, communiceren we ook via heel wat andere routes, zoals via aanwijzen, via lichaamstaal, via geluiden of via tekenen.

Communicatie via lichaamstaal is vaak de snelste weg.

Het is belangrijk dat wij als professional op zoek gaan naar de weg die voor die persoon het beste werkt.

Zo werd in 2009 de Scenariotest uitgebracht, een prachtig instrument dat evenveel waarde hecht aan non-verbale communicatie als aan verbale communicatie.

De logopedist gaat samen met de hulpvrager op zoek naar aanknopingspunten voor therapie, gericht op alternatieve communicatiekanalen en het communicatiekanaal dat iemand van nature inzet om zichzelf te uiten.

Denk hierbij aan non-verbale communicatie (bijvoorbeeld mimiek, gebaren of tekenen), schrijven, tekenen of het gebruik van communicatiehulpmiddelen (bijvoorbeeld het Gespreksboek of een elektronisch communicatieapparaat).<sup>74</sup>

### 4.3.2. Communicatie vindt een weg als de fysieke en sociale omgeving dit mogelijk maakt

Nederland heeft in 2016 na ratificatie de verplichtingen van het VN-Verdrag voor de Rechten van Mensen met een beperking, handicap of chronische ziekte aanvaard. Het VN-Verdrag gaat uit van inclusie, waar het voorheen nog draaide om integratie.<sup>75</sup> In een inclusieve samenleving vindt communicatie altijd een weg via de fysieke en sociale omgeving, omdat iedereen, ongeacht beperkingen of achtergrond, actief kan deelnemen doordat de omgeving aangepast is aan de mogelijkheden van de ander.

#### *Aanpassing van de fysieke omgeving*

De rol van de fysieke omgeving in de communicatie tussen professionals en hulpvragers is een onderbelicht domein in onderzoek.

Professionals zijn zich vaak niet bewust dat door een kleine aanpassing in de omgeving, de toegang tot communicatie voor de hulpvrager enorm vergroot kan worden.

Nochtans kunnen kleine aanpassingen in de fysieke omgeving (juiste belichting, aangename temperatuur, het ter beschikking stellen van pen en papier, het vermijden van achtergrondlawaai, een comfortabele zithouding) deze omgeving een stuk communicatievriendelijker maken.<sup>76</sup>

Een communicatievriendelijke omgeving moet communicatie zo gemakkelijk, effectief en plezierig mogelijk maken. Het moet iedereen de mogelijkheid bieden om te praten, luisteren, begrijpen en deel te nemen.<sup>77</sup>

Het is belangrijk dat de fysieke omgeving communicatievriendelijk wordt ingericht zodat iedereen toegang heeft tot informatie, diensten en faciliteiten, of het nu gaat om openbare gebouwen, openbaar vervoer, websites of documenten.

74 Ivan der Meulen, I., van de Sandt-Koenderman, M., van Gelder-Houthuizen, J., Wieggers, J. & Wielaert, S. (2009). Scenariotest: verbale en non-verbale communicatie bij afasie. Bohn Stafleu van Loghum. 9789031360208.

75 <https://coalitievoorinclusie.nl/vn-verdrag-handicap/wat-is-het-vn-verdrag-handicap/>.

76 Stans, S.E., Dalemans, R.J.P., de Witt, L., Smeets, H.W.H. & Beurskens, A.J. (2017). The role of the physical environment in conversations between people who are communication vulnerable and health-care professionals: a scoping review. *disability and rehabilitation*, 2017 VOL. 39, NO. 25, 2594-2605. <http://dx.doi.org/10.1080/09638288.2016.1239769>.

77 Microsoft Word - Making\_your\_place\_great\_for\_communication\_final[1].doc (speechandlanguage.org.uk).

In 2016 ontwikkelde daarom Zuyd Hogeschool in samenwerking met Koraal en de Universiteit van Amsterdam de methode Taal voor allemaal (Tva) zodat mensen beter toegang hebben tot informatie in documenten.<sup>78</sup>

De methode is gebaseerd op wetenschappelijk onderzochte uitgangspunten en wordt voortdurend verder aangescherpt.

Tva kent twee basisprincipes:

- 1) de taaluiting wordt door zo veel mogelijk mensen voor wie deze bedoeld is begrepen,
- 2) de taaluiting wordt door zoveel mogelijk mensen voor wie deze bedoeld is geaccepteerd.

Ten behoeve van de methode, die verschillende varianten kent, zijn handleidingen en trainingen ontwikkeld.

Uit projecten waarbij Taal voor allemaal is gebruikt<sup>79 80</sup> (Reichrath, 2017; 2018) blijkt dat het formuleren van taalboodschappen in Tva bijdraagt aan:

- Het beter onthouden en begrijpen van de informatie;
- Het beter begrijpen van informatie door met beeld bij teksten te plaatsen
- Leesmotivatie door de lengte/ hoeveelheid van de aangeboden informatie te beperken.

### ***Aanpassingen in de sociale omgeving***

Het streven naar inclusie heeft invloed op hoe we ondersteuning en behandeling bieden, maar vereist ook bredere maatschappelijke veranderingen. Dit omvat het bevorderen van participatie, gelijke kansen, toegankelijkheid en het respecteren van de waardigheid en autonomie van alle burgers.

Het creëren van een sociale omgeving die communicatievriendelijk is, is daarbij essentieel.

Deze sociale omgeving ondersteunt de spreek- en luistervaardigheid, het emotioneel welzijn, de lichamelijke ontwikkeling en de algemene betrokkenheid. Dat doe je door begrijpelijk te communiceren (zie boodschap 1).

78 Moonen, X., Reichrath, E., Hovens, F., Cortenbach, K. & Wittelings, T. (2018). Taal voor allemaal: voor mensen met lage taalvaardigheden. Sittard: Koraal.

79 Reichrath, E. (2017a). Taal voor allemaal in Maastricht - Fase 1: Laatste kennis over taal voor allemaal. Heerlen: Zuyd Hogeschool/Gemeente Maastricht.

80 Reichrath, E. (2018). Taal voor allemaal - Fase 4: Testen van de brieven - werkwijze en resultaten. Heerlen: Zuyd Hogeschool/Gemeente Maastricht.

## De rol van de sociale omgeving bij de inzet van Ondersteunde Communicatie

Mensen die niet kunnen spreken, lopen het risico om geïsoleerd te raken omdat ze moeilijker kunnen deelnemen aan gesprekken en sociale activiteiten. Ze hebben beperktere mogelijkheden om hun gevoelens, interesses en behoeften te uiten.

Deze mensen worden vaak verkeerd ingeschat of onderschat, waardoor ze minder kansen krijgen om zichzelf te laten zien en zich te ontwikkelen. Ondersteunde communicatie (OC) opent echter de deur voor deze mensen om actief deel te nemen aan de samenleving en om te laten zien wie ze werkelijk zijn, ongeacht hun verbale capaciteiten.

Het uitgangspunt van ondersteunde communicatie is dat elk mens recht heeft op communicatie en dat, als dit niet vanzelf gaat, alles moet worden benut om communicatie tot stand te brengen.<sup>81</sup>

Het doel van OC is om zowel de mensen met communicatieve beperkingen als hun sociale netwerk te versterken en te ondersteunen, door hun communicatieve vaardigheden en mogelijkheden te verbeteren.

Modelleren van OC is hierbij essentieel: het is het gelijktijdig gebruiken van OC terwijl gesproken woorden worden uitgesproken.

Dit kan gebaren, pictogrammen of verwijzingen omvatten.

Effectief modelleren omvat aandacht voor alle communicatievormen.

Zo moeten er genoeg symbolen voor woorden zijn en moeten er aanvullende strategieën beschikbaar zijn zoals het vertalen van boodschappen naar ondersteunde communicatie.

Het gebeurt het best gedurende de hele dag, in verschillende situaties, door verschillende mensen. Dit vergroot de integratie van ondersteunde communicatie in het dagelijks leven.

Ondersteunde communicatie kan niet succesvol zijn als de omgeving hierin niet betrokken is. Communiceren doe je immers minstens met z'n twee.

Volgens het participatiemodel van Beukelman en Miranda (2013) moeten de strategieën voor ondersteunde communicatie (OC) gericht zijn op het versterken van de capaciteiten van de communicatiekwetsbare ander en het wegnemen van obstakels om dit te realiseren.<sup>82</sup>

Dit model benadrukt het belang van diverse communicatievormen, van de vaardigheden en de houding van de omgeving, en heeft als prioriteit de participatie van de persoon met communicatieve beperkingen in de samenleving te bevorderen.

81 <http://isaac-nf.nl/>.

82 Beukelman, D.R., & Miranda, P. (2013). *Augmentative and alternative communication: Supporting children and adults with complex communication needs*. Baltimore, MD: Brookes. Reprinted with permission.

## Methodiek Communicatie kent geen grenzen

Ook Kwecoo (Kleinschalig wonen en communicatieve ondersteuning) stelt de participatie van personen met communicatieve beperkingen voorop.

In samenwerking met Kwecoo en Stichting de Drie Triangels hebben we hun aanpak beschreven in de methodiek 'Communicatie kent geen grenzen' dat heeft geleid tot het Ankermodel. De medewerkers van Kwecoo zullen dit Ankermodel presenteren tijdens het symposium vanmiddag.

Kwecoo biedt onderdak en ondersteuning aan mensen met meervoudige communicatieve beperkingen.

Uniek aan deze methode is dat het zich richt op de communicatieve ontwikkeling van ieder individu, omdat communicatie in welke vorm dan ook de mens de mogelijkheid geeft regie te hebben over zijn leven.

Ondersteunde Communicatie (OC) vormt daarbij een belangrijke basis.

De persoonlijke beperkingen worden verkend en binnen die grenzen worden de capaciteiten - ongeacht de achterliggende diagnose - zo goed mogelijk ontwikkeld om participatie binnen de samenleving te bevorderen.

Er wordt veel gefilmd en geobserveerd ter ondersteuning van een voortdurende zoektocht naar de mogelijkheden van de bewoner om zichzelf te uiten en ontplooiën.

Vragen die richting geven, zijn: Is dit aangeleerd gedrag of is dit de beperking?

Hoe kunnen we iemand doen groeien?

Uitgangspunt is het beginsel van de mens als een ondeelbare lichamelijke, geestelijke, psychische, en sociale eenheid, die in vrijheid, gelijkwaardigheid en wederkerigheid relaties aangaat met anderen. Door middel van interactie en ondersteunde communicatie krijgen bewoners een verleden, heden en toekomst. Het Ankermodel is een hulpmiddel om deze methodiek concreet vorm te geven en biedt kansen om bewoners op eigen tempo en met hun eigen mogelijkheden te laten groeien in alle levensdomeinen. Startend vanuit de basis en de mogelijkheden van de bewoner bij binnenkomst.

Dit is een doorlopend complex proces van zoeken en afstemmen waarbij de bewoners, begeleiding en omgeving in wederkerigheid staan.

Zo vindt communicatie altijd een weg.



### **Onthoud uit dit hoofdstuk:**

Soms praten mensen heel duidelijk, soms praten mensen op een eigen unieke manier via geluiden, lichaamstaal of gebaren.

Het is belangrijk om die unieke manier te begrijpen en te leren hoe je daar goed op kunt reageren.

- **Ontwikkeling van communicatie**

Het is belangrijk te weten hoe mensen leren taal te gebruiken en te communiceren.

Dit geeft informatie over hoe wij onze communicatie kunnen aanpassen aan de mogelijkheden van de persoon, rekening houden met zijn of haar ontwikkeling.

De omgeving heeft een belangrijke rol in het ontwikkelen van communicatie. Het is belangrijk dat de omgeving de communicatie ondersteunt en aanmoedigt.

- **Communicatie vindt een weg via de persoon zelf**

Onze hersenen kunnen zich aanpassen en nieuwe manieren vinden om te communiceren, zelfs als een deel van de hersenen niet goed werkt.

- **Communicatie vindt een weg via de fysieke en sociale omgeving**

Fysieke omgeving:

Een goede omgeving voor communicatie maakt praten, luisteren en begrijpen gemakkelijk voor iedereen: denk aan een rustige, comfortabele kamer die je makkelijk vindt door een goede bewegwijzering met een aangename temperatuur met aanwezigheid van pen en papier en andere ondersteunende hulpmiddelen en aangepaste documenten.

Sociale omgeving:

Een communicatievriendelijke omgeving ondersteunt de spreek- en luistervaardigheid en het emotioneel welzijn van mensen.

In deze omgeving wordt communicatie aangemoedigd en worden hindernissen weggenomen.

Het gaat erom dat iedereen een kans krijgt om gehoord te worden, het maakt niet uit hoe ze praten.

**‘Ik ontdekte dat aandacht van een zorgverlener bij mij enorm veel stress wegnam. Als iemand door oogcontact, mimiek, spreektempo, lichaamshouding liet zien: ik ben hier nu voor jou, ik neem de tijd om je te begrijpen, te leren kennen en geef je herhaalde uitleg. Het maakte een wereld van verschil ’**

## Boodschap 5: Begrijpelijk communiceren begint met aandacht



## Boodschap 5: Begrijpelijk communiceren begint met aandacht

Voor alles is een juiste plaats en tijd.

Sinds mijn promotie in 2010 is mijn boodschap:

**Als we écht iets willen betekenen en mogelijk maken binnen zorg en welzijn moeten we op de eerste plaats begrijpelijk communiceren.**

**Alleen zo kunnen we bijdragen aan een communicatievriendelijke wereld waarin iedereen gezien en gehoord wordt.**

Ik heb de indruk dat deze boodschap lange tijd als een zaadje op een rots terecht kwam.

Maar ik vind deze boodschap zo belangrijk dat ik deze ben blijven herhalen.

Ik heb er mijn persoonlijke missie van gemaakt bij te dragen aan een communicatievriendelijke wereld.

Ik ben projecten blijven leiden en uitvoeren samen met andere enthousiaste onderzoekers rondom dit thema.

Nu, net geen 14 jaren later, sta ik hier voor jullie allemaal met een blij hart en vol goesting om het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren aan u voor te stellen.

Meer dan ooit tevoren is onze maatschappij complex en vol uitdagingen.

Denk maar aan de recente Coronapandemie.

Het belang om hierover begrijpelijk te communiceren.

En de onmacht van de overheid om via communicatie aangepast gedrag bij ons allen teweeg te brengen.

De zoektocht naar de juiste toon en het passende niveau in de communicatie om iedereen te bereiken.

De verwarring die ontstaat als er niet helder gecommuniceerd wordt, waardoor mensen tegenover elkaar komen te staan.

Of omdat mensen zo bezig zijn met hun eigen boodschap, dat ze niet meer luisteren naar het standpunt van de ander.

Waardoor het ons niet meer lijkt te lukken om gezamenlijk tot betekenis te komen.

Omdat het ons ontbreekt aan aandacht.

En begrijpelijk communiceren begint met aandacht.

Aandacht als voorwaarde voor communicatie en echt contact wordt schrijnend helder in de mail die ik onlangs ontving van mijn lieve collega.

Ik heb haar meteen gevraagd of ik een fragment mocht delen in mijn toespraak en ze vond dat een eer.

Bij deze:

## **AANDACHT MAAKT ALLES MOOIER**

*Ik kan geen betere titel bedenken voor deze mail dan de jullie zeker bekende leuze van Ikea.*

*Het is er voor mij zo uitgesprongen dit hele bijzondere jaar. Ik werd cliënt: overvallen door zorgen, twijfel, bergen informatie en tijdens chemotherapie steeds opnieuw onverwachte lichamelijke en psychische verrassingen. Als logopedist en als docent had ik al ervaren hoe essentieel communicatie is, de kern van ons beroep. Wie gehoord wordt, wordt gezien. Nu, als cliënt, heb ik aan den lijve ervaren waar het begint: met echte aandacht: luisteren, kijken - soms is alleen oogcontact al wat je nodig hebt om als cliënt te voelen dat je goed zit bij deze zorgverlener - , leren wie daar voor je zit. Met je hart en je verstand.*

*Ik moest wennen aan mijn rol als cliënt. Soms was ik in de war, onduidelijk, vergeetachtig, ik wilde regie maar dat lukte niet. Een akelig, onveilig gevoel. Ieder mens is natuurlijk anders: ik bleek enorm veel behoefte te hebben aan begrijpen wat er met me gebeurde. In mijn dossier las ik na de intake: ze heeft veel vragen. Het klonk als 'lastige cliënt'. Het zette de toon tussen deze zorgverlener en mij. Ik ontdekte dat aandacht van een zorgverlener bij mij enorm veel stress wegnam. Als iemand door oogcontact, mimiek, spreektempo, lichaamshouding liet zien: ik ben hier nu voor jou, ik neem de tijd om je te begrijpen, te leren kennen en geef je herhaalde uitleg. Het maakte een wereld van verschil om met de chemo-narigheid om te gaan!*

Als mensen niet de nodige aandacht schenken aan wat er gezegd wordt, gaat het begrip van de boodschap verloren of wordt deze vervormd.

Aandacht stelt ons in staat om de boodschap te verwerken, te begrijpen en er gepast op te reageren.

Wanneer er geen aandacht is tijdens communicatie:

- kunnen misverstanden ontstaan,
- belangrijke informatie verloren gaan en
- kan de kwaliteit van de communicatie aanzienlijk verminderen.

Aandachtig luisteren en aandacht tonen voor anderen, legt een stevige basis voor succesvolle en gezonde interacties.

## **Onthoud uit dit hoofdstuk:**

### **Het begint met aandacht!**

Aandacht is een fundamentele bouwsteen voor begrijpelijk communiceren.

Aandacht stelt mensen in staat om de nuances van taal, lichaamstaal en context op te vangen.

Dit is belangrijk voor een volledig begrip van de boodschap.

Met veel aandacht en gedrevenheid ga ik aan de slag om begrijpelijk communiceren tussen professionals en hulpvragers mogelijk te maken, zodat we de samenleving communicatievriendelijk maken.

Dit doe ik met een fantastisch team door het doen van projecten en onderzoek samen met belanghebbenden.

Hierover vertel ik u graag meer in deel 2.

# Deel 2

## Onderzoek in Begrijpelijk Communiceren



## Deel 2: Onderzoek in begrijpelijk communiceren



Zoals ik reeds eerder heb aangegeven is begrijpelijk communiceren een complex proces waarbij er ingezet kan worden op meerdere spelers tegelijkertijd: de hulpvrager, de professional, de interactie tussen beiden, de fysieke en sociale omgeving en de organisatie.

We richten ons binnen het onderzoek met name op de driehoek professional, hulpvrager en zijn naasten en de interactie daartussen, alsook op het communicatievriendelijk maken van de fysieke en sociale omgeving daar omheen.

Er is behoefte aan een systematische en methodisch onderbouwde aanpak om communicatiekwaliteit te overbruggen en cliëntparticipatie te bevorderen in de zorg en in de samenleving.

Koraal heeft behoefte aan meer inzicht in methodieken en mogelijkheden met inzet van de aanwezige onderzoeksexpertise bij Zuyd Hogeschool.



Koraal en Zuyd willen op basis van de positieve ervaring vanuit het recent afgeronde bijzonder lectoraat 'Inclusie van mensen met een verstandelijke beperking' van prof. Xavier Moonen tot verdere verbinding komen van onderzoekers, zorgprofessionals, docenten en studenten.

Koraal en Zuyd Hogeschool werken al enige tijd samen in onderzoek naar begrijpelijk communiceren vanuit de themalijn Participatie en Communicatie van het lectoraat Autonomie en Participatie voor chronisch zieken (lector dr. Emmylou Beekman).

Er is veel behoefte aan vervolg en verdieping van de samenwerking en het gezamenlijk onderzoek, en vertaling ervan naar de praktijk van zorg en onderwijs. De langetermijnvisie vanuit Koraal is dat verdere investering in begrijpelijk communiceren voor mensen met een verstandelijke beperking via praktijkgericht onderzoek bijdraagt aan autonomie en participatie van deze doelgroep en dus bijdraagt aan inclusie in de samenleving.

## 2.1. Doelstellingen binnen het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren

Binnen het bijzonder lectoraat willen we:

- Inzicht ontwikkelen in generiek werkzame factoren en processen ter ondersteuning van begrijpelijk communiceren (mondeling, schriftelijk, visueel en digitaal); dit inzicht willen we verwerven over communicatiewetsbare doelgroepen en contexten heen en willen we vertalen naar het onderwijs en het werkveld.
- Methodieken en tools ontwikkelen, onderzoeken en evalueren ter ondersteuning van begrijpelijke communicatie in (zorg- en ontwikkel) processen en onderzoek.
- De eigen regie en kracht van communicatiewetsbare mensen versterken door onderzoek te verrichten naar noden en wensen van deze mensen ten aanzien van een efficiënte inzet van communicatie-ondersteunende strategieën en tools.
- Professionals in hun kracht zetten opdat zij betekenisvol kunnen communiceren in dialoog met de hulpvrager (en naasten) door onderzoek te verrichten naar de (vereiste) strategieën en competenties voor het efficiënt toepassen van methodieken en tools voor begrijpelijke communicatie met communicatiewetsbare hulpvragers.

- Communicatievriendelijk meten door aanpassen van meetinstrumenten en meetrapportages zodat communicatiekwetsbare mensen deze betrouwbaar kunnen invullen en de meetresultaten begrijpen.
- (Door)ontwikkelen van een communicatievriendelijke omgeving (fysiek en sociaal) zodat communicatiekwetsbare mensen beter toegang hebben tot onder andere hun eigen zorgplan en hier betekenis aan kunnen toekennen.

Dit heeft geleid tot een werkwijze en een aantal onderzoeksthema's binnen het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren waarover ik u nu graag meer wil vertellen.

## 2.2. Onderzoeksthema's en werkwijze

### 2.2.1. Werkwijze

Binnen het bijzonder lectoraat voeren wij praktijkgericht onderzoek uit. Dat betekent dat de vragen altijd **vanuit de praktijk** komen en dienen aan te sluiten op het thema Begrijpelijk Communiceren, zodat verworven kennis en inzichten uit het ene project meegenomen kunnen worden bij een volgend project.

Het betekent ook dat we onderzoek doen **samen met de praktijk**.

We bouwen verder op reeds verworven inzichten uit eerder onderzoek.

Participatief actie-onderzoek, ontwerpgericht onderzoek, fenomenologisch onderzoek en andere onderzoekdesigns waarbij er ruimte is voor verwondering en creativiteit vinden we belangrijk.

We vinden het ook belangrijk dat inzichten uit het onderzoek direct vertaald kunnen worden naar de praktijk en naar het onderwijs.

### 2.2.2. Belanghebbenden

#### *Het betrekken van de doelgroep in onderzoek en projecten*

Het waarborgen van cliëntparticipatie in onderzoek en projecten vereist een inclusieve aanpak waarbij de belangen, inzichten en ervaringen van hulpvragers centraal staan.

Dit doen we door:

- **Vroege betrokkenheid:** we betrekken hulpvragers vanaf het begin bij het onderzoeksproces. We laten ze meedenken over de onderzoeksdoelen, de methodologie en de vragen die worden gesteld.
- **Heldere communicatie:** we zorgen voor heldere communicatie over het onderzoek, inclusief de doelstellingen, verwachtingen, en hoe ze kunnen bijdragen.

- **Verschillende participatiemogelijkheden:** we bieden diverse manieren aan waarop hulpvragers kunnen deelnemen, zoals focusgroepen, interviews, enquêtes of als co-onderzoekers.
- **Training en ondersteuning:** we zorgen voor training en ondersteuning voor hulpvragers om hen te helpen begrijpen hoe ze kunnen bijdragen en om ervoor te zorgen dat zij zich comfortabel voelen om hun ervaringen te delen.
- **Respect voor diversiteit:** we erkennen de diversiteit van ervaringen en meningen onder hulpvragers en zorgen ervoor dat alle stemmen gehoord worden.
- **Waardering en feedback:** we tonen waardering voor de bijdragen van hulpvragers en geven feedback over hoe hun inbreng het onderzoek beïnvloedt.
- **Transparantie en ethische overwegingen:** we zorgen voor transparantie over hoe de inbreng van hulpvragers wordt gebruikt en we gaan op de juiste manier om met ethische kwesties met betrekking tot privacy en toestemming.
- **Continue evaluatie en aanpassing:** we evalueren regelmatig de participatieprocessen en passen deze indien nodig aan op basis van feedback om een effectieve samenwerking te waarborgen.

### ***STERKplaats Heerlen***

Wij zijn dan ook trots dat we erin geslaagd zijn om in samenwerking met de Landelijke Federatie Belangen door en voor mensen met een verstandelijke beperking, Koraal en de gemeente Heerlen de STERKplaats Heerlen een plek te geven binnen Zuyd.

Deze STERKplaats biedt een unieke kans om mensen met een licht verstandelijke beperking als ervaringsdeskundigen in te zetten in zowel onderwijs als onderzoek. Door hun directe ervaringen in ons onderwijs en onderzoek te betrekken, kunnen zij waardevolle inzichten bieden aan zowel studenten als onderzoekers.

In het onderwijs kunnen mensen met een verstandelijke beperking als ervaringsdeskundigen fungeren door deel te nemen aan lesprogramma's, bijvoorbeeld door gastcolleges te geven of door hun ervaringen te delen in workshops.

Dit biedt studenten een waardevol perspectief dat niet alleen theoretisch, maar ook praktisch is, en het kan helpen bij het ontwikkelen van een dieper begrip en empathie.

In onderzoek kunnen mensen met een verstandelijke beperking als co-onderzoekers fungeren, waarbij ze actief betrokken zijn bij het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van onderzoeksprojecten. Dit zorgt voor een meer inclusieve en waarheidsgetrouwe benadering van onderzoek, waarbij de stemmen van de mensen waar het onderzoek over gaat, rechtstreeks worden gehoord.

Het inzetten van mensen met een verstandelijke beperking als ervaringsdeskundigen binnen STERKplaats Heerlen in onderwijs en onderzoek bevordert de inclusie.

Het draagt ook bij aan een meer rechtvaardige en holistische aanpak van vraagstukken die deze groep betreffen.

Het vergroot de relevantie van het onderwijs en onderzoek en draagt bij aan het bevorderen van gelijkwaardige participatie van mensen met een verstandelijke beperking in de samenleving.



*Pauline Lahoye en Ilse Nellen zullen hier samen met Pedro Habets en Stef Heerings een presentatie over geven tijdens het symposium.*

### **Samen met studenten en docenten**

We voeren onderzoek uit samen met studenten en docenten.

Binnen de thesiskring 'Begrijpelijk Communiceren voor participeren en passende zorg' dragen studenten bij aan nieuwe projecten of bouwen ze verder op eerdere projecten zodat ieder project een puzzelstuk vormt van het geheel.

Studenten brengen nieuwe perspectieven, frisse ideeën en recente kennis met zich mee.

Docenten hebben dan weer ervaring en diepgaande kennis binnen het vakgebied.

Door samen te werken, ontstaat een vruchtbare omgeving voor het delen van kennis en ervaringen. Doordat we onderzoek doen dicht bij de praktijk, kan dit bijdragen aan het vinden van oplossingen voor echte problemen, zoals het verbeteren van diensten voor mensen met ernstige communicatieve beperkingen en hun families, of het ontwikkelen van een leidraad begrijpelijke meetresultaten zodat mensen met een verstandelijke beperking hun eigen meetresultaten kunnen begrijpen.

Samenwerken aan onderzoek leidt ook tot het opbouwen van nieuwe netwerken, zowel binnen de academische wereld als met belanghebbenden, zoals zorginstellingen of patiëntenorganisaties.

Het betrekken van studenten bij onderzoek kan hun onderwijservaring verrijken, omdat ze direct betrokken zijn bij onderzoek en ze leren hoe ze theoretische kennis in de praktijk kunnen toepassen. Naast onderzoeksvaardigheden ontwikkelen studenten ook hun rol als innovator, samenwerker en ondernemer.

Het samenvoegen van de expertise van docenten en de energie en frisse ideeën van studenten in onderzoek kan niet alleen de kwaliteit van het onderzoek verbeteren, maar ook de groei en ontwikkeling van alle betrokkenen bevorderen. Dit doen we naast de thesiskring Begrijpelijk Communiceren voor participeren en passende zorg ook binnen Living lab, IPOS thesiskring en de proeftuin.

### ***Samen met professionals***

Door samen te werken met professionals in onderzoeksprojecten, verbeteren we de kwaliteit, relevantie en implementatie van onderzoeksresultaten aanzienlijk. De praktijkervaring en expertise van professionals brengt waardevolle inzichten, waardoor het onderzoek beter aansluit op de reële behoeften en uitdagingen binnen de praktijkcontext.

Bovendien vergemakkelijkt deze samenwerking de toegang tot belangrijke bronnen, casestudies en praktijkvoorbeelden.

De kennis en het begrip van de context en de operationele ervaring van professionals helpt bij het vertalen van onderzoeksresultaten naar concrete acties, interventies of beleidsaanbevelingen, waardoor implementatie beter mogelijk gemaakt kan worden.

We starten bij ieder project met het identificeren van de praktijkvraag en het in kaart brengen van gemeenschappelijke doelen.

Dit is belangrijk om duurzame relaties op te bouwen met de professionals. Duidelijkheid over de verwachtingen en rollen van alle betrokkenen, open communicatie en het vinden van een gemeenschappelijke taal, wederzijdse erkenning en waardering voor elkaars expertise vormen hierbij de pijlers van een succesvolle samenwerking.

Deze samenwerking draagt niet alleen bij aan de kwaliteit van het onderzoek, maar ook aan de daadwerkelijke toepassing en impact ervan in de praktijk. Hier is het project 'Nu begrijp ik je en doe ik mee' een mooi voorbeeld van. We werken hierin samen met maar liefst drie verschillende hogescholen en drie verschillende contexten.

In iedere context werken we samen met professionals, burgers, docenten en onderzoekers.



*Hier zullen Stephanie Cornips en Steffy Stans vanmiddag een presentatie over geven.*

### ***Samen met experts en onderzoekers binnen het lectoraat Autonomie en Participatie voor Chronisch Zieken en het Kenniscentrum Gezonde en rechtvaardige samenleving***

Het lectoraat is ingebed in het lectoraat Autonomie en Participatie voor Chronisch zieken en we werken dan ook dankbaar samen met onderzoekers binnen dit lectoraat; maar ook erbuiten werken we samen met de lectoraten verbonden aan het Kenniscentrum Gezonde en rechtvaardige samenleving.

Hier komen verschillende expertises, middelen en perspectieven samen om gezamenlijk aan een gemeenschappelijk doel te werken en middelen en infrastructuur te bundelen.

Dit doen we door gezamenlijke onderzoeksprojecten op te zetten, waardoor de unieke sterke punten van zowel het kenniscentrum als andere partners worden benut.

Hiervan is het ELSA-POK-project een mooi voorbeeld, waarin het bijzonder lectoraat, het lectoraat verloskunde en de open universiteit samenwerken. In dit project onderzoeken we hoe je zorg op maat kunt aanbieden, waarbij informatie voor aanstaande ouders wordt aangepast aan hun behoeftes en communicatieniveau.

Dit doen we met behulp van *Artificial Intelligence*.

Er worden begrijpelijke vragen ontwikkeld in een app, die aanstaande ouders daarna toegang geven tot informatie passend bij hun situatie, behoeftes en communicatieniveau.

Het delen van kennis en vaardigheden tussen partners versterkt niet alleen de individuele capaciteiten, maar draagt ook bij aan een meer holistisch begrip van de uitdagingen en oplossingen.

Door gezamenlijk op te treden, kunnen de resultaten van onderzoek directer worden toegepast in de maatschappij.

Dit kan bijvoorbeeld leiden tot beleidsaanbevelingen, interventieprogramma's of praktische toepassingen die bijdragen aan een gezonde en rechtvaardige samenleving.

### 2.2.3. Onderzoekthema's

#### *Professionals in hun kracht zetten*



#### **Professionals in hun kracht**

**zetten:** Onderzoek naar vereiste strategieën en competenties van professionals voor het toepassen van methodieken en tools voor begrijpelijke communicatie

### **Voorbeeldprojecten zijn:**

- **ZIN-project: Passend communiceren met de UM Huisartsengeneeskunde en Zorggroep Meditta**

**Doel:** *De psychosociale zorg in Nederland is voor mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB) niet altijd goed toegankelijk.*

*Zij hebben vaak een stapeling van problemen, het zorglandschap is te ingewikkeld en de GGZ-wachlijsten te lang.*

*Huisartsen en hun praktijkondersteuners-GGZ vinden het lastig om hen passend te verwijzen.*

*Ze herkennen LVB niet goed, kunnen hun behandelvoorkeuren niet goed verhelderen en zetten in op GGZ-behandeling.*

*Deze doelgroep is echter vaak meer gebaat bij begeleiding vanuit het sociaal domein.*

*Binnen dit project werken we nauw samen met de doelgroep om het heringerichte verwijstraject toegankelijk te maken voor mensen met een LVB.*

*De aanpak is gericht op het creëren van een meer inclusief en effectief zorgtraject.*

*De behoeften en voorkeuren van mensen met een LVB staan hierbij centraal in het besluitvormingsproces en in het uiteindelijke behandelplan.*

- **Begrijpelijk communiceren met ouders**

**Doel:** *Binnen de kinderopvang wordt er dagelijks gecommuniceerd met ouders.*

*Dit gebeurt formeel en informeel tijdens gesprekken tussen ouder en pedagogisch medewerker, via brieven op papier en digitale berichten in het Ouderportaal.*

*Veel van de relevante communicatie (over afspraken, werkwijzen) verloopt schriftelijk.*

*Hierdoor ervaren pedagogisch medewerkers dat informatie niet of onvolledig terechtkomt bij de ouder.*

*MIK & PIW-groep loopt ertegen aan dat medewerkers in de communicatie met enkele ouders vastlopen. Met name in situaties waarin ouders anderstalig (andere moedertaal dan Nederlands) of laaggeletterd zijn (als je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen).*

*Binnen MIK & Spelenderwijs zijn ze op zoek naar een manier om pedagogisch medewerkers te ondersteunen in de communicatie over dagelijks terugkerende onderwerpen, waarbij ze naast schriftelijke communicatie op zoek zijn naar andere handvatten dan het geschreven woord.*

*Hierin wil MIK & PIW het liefst een koppeling maken tussen de mogelijkheden die er binnen het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren al zijn onderzocht en succesvol zijn ingezet in andere organisaties.*

- **Begrijpelijk communiceren van meetresultaten**

**Doel:** Deze bachelorthesis richt zich op het onderzoeken van de ervaringen van diverse zorgprofessionals met betrekking tot de bruikbaarheid en toegevoegde waarde van de handleiding genaamd 'De 20 Gouden Regels bij Communicatievriendelijke Datarapportage'.

Het doel van dit onderzoek is om deze handleiding verder te ontwikkelen tot de leidraad 'Begrijpelijke Uitleg van Meetresultaten'.

Deze aanpassingen hebben als doel om effectiever te communiceren met mensen die communicatiekwetsbaar zijn.

Eerdere ontwikkelingen, zoals de leidraad *Communicatievriendelijk Meten* (Dalemans et al., 2021), en een handleiding genaamd 'De 20 Gouden Regels bij Communicatievriendelijke Datarapportage' door Cleuskens et al. (2023), zijn al tot stand gekomen.

Deze laatste handleiding is ontwikkeld om zorgprofessionals te helpen bij het begrijpelijk presenteren van meetresultaten.

Echter, de gebruikersvriendelijkheid van deze handleiding en de meerwaarde die zorgprofessionals ervaren in hun communicatie zijn nog niet uitgebreid getest.

De centrale vraagstelling luidt: Wat is de ervaren meerwaarde van het toepassen van de handleiding 'De 20 Gouden Regels bij Communicatievriendelijke Datarapportage' voor de communicatie tussen een zorgprofessional en een CKC-NAH vanuit het perspectief van de zorgprofessional en hoe kan de gebruikersvriendelijkheid van deze handleiding vergroot worden?





## Professionals en hulpvragers communiceren betekenisvol in dialoog



### Professionals en hulpvragers communiceren betekenisvol in dialoog

- Onderzoek naar vereiste strategieën voor begrijpelijke communicatie in dialoog met communicatiekwetsbare hulpvragers
- Communicatievriendelijk aanpassen van meetinstrumenten en meetrapportages zodat meetinstrumenten betrouwbaar ingevuld worden en meetresultaten begrepen worden

### Voorbeeldprojecten zijn:

- RAAK-Publiek: Nu Begrijp ik je en doe ik mee!

**Doel:** Professionals in verschillende sectoren vinden het problematisch dat veel mensen waarmee zij samenwerken hen niet begrijpen of zich niet fijn bejegend voelen.

Hun taalboodschappen sluiten onvoldoende aan en zetten niet aan tot adequaat handelen, waardoor professionals niet bereiken wat ze willen bereiken met burgers en deze laatste voordelen mislopen en zelfs nadelen ondervinden.

Taalboodschappen dienen zo geformuleerd dat burgers deze begrijpen, zich verbonden voelen en zelfstandig tot handelen kunnen komen, zonder dat dit leidt tot aanvullende hulpvragen of negatieve emoties.

Hogescholen (Zuyd-Windesheim-Saxion) onderzoeken via een participatief actieonderzoek in 3 werkpakketten met professionals én burgers in de publieke sector, zorg,- en welzijnsorganisaties hoe professionals taalboodschappen kunnen versterken in begrijpelijke taal die (1) acceptabel is voor burgers, (2) professionals en burgers verbindt om gezamenlijk tot betekenis te komen en (3) burgers versterkt in eigen regie en kracht waardoor zij handelingsopties zien.

*Het project 'Nu begrijp ik je! (en doe ik mee)' wil bijdragen aan een inclusieve samenleving doordat professionals begrijpelijke taal hanteren met burgers in verschillende contexten.*

*Zuyd doet met Koraal als 1 van de 3 contexten onderzoek naar een begrijpelijk zorgplan(gesprek).*



- ZonMW gewoon bijzonder: Tva in medezeggenschap  
**Doel:** Koraal biedt zorg, onderwijs en werk aan mensen met ernstige (verstandelijke) beperkingen, gedragsproblemen en/of psychiatrische problemen. Koraal werkt met de methode Taal voor allemaal: Tva. Koraal wil niet 'over' maar 'met' cliënten spreken en wil aansluiten bij hun wensen. Dit lukt nog niet altijd goed binnen de cliëntmedezeggenschap. De cliëntenraden van Koraal in de gehandicaptenzorg zijn nog te weinig een gelijkwaardige gesprekspartner. Vaak zijn documenten te moeilijk te begrijpen, maar moet een raad daar wel een advies over geven of mee instemmen. Iedereen ziet dat Tva belangrijk is en het recht op begrijpelijke taal is geregeld in de wet.

Maar het is nog onduidelijk wie daarin welke taken heeft bij Koraal.  
 Dit project zorgt voor een advies met werkafspraken over hoe Tva (op maat) het beste gebruikt kan worden in de cliëntmedezeggenschap van Koraal.  
 Dat advies wordt gemaakt op basis van meekijken bij cliëntenraden en gesprekken met alle betrokken partijen over hun wensen.



- ZonMW passende zorg door participatief actie onderzoek: Mensen met een verstandelijke beperking aan het roer  
**Doel:** Mensen met ernstige verstandelijke beperking (EVB) hebben moeite met het uiten van hun wensen. Communicatie vindt een uitweg, mits de omgeving bereid is deze te vinden.  
 Deze uitweg staat centraal zodat mensen met EVB zoveel mogelijk aan het roer kunnen staan van hun eigen leven, rechtdoend aan hun waarden, interesses en sterktes.  
 Koraal en Zuyd voeren een onderzoek uit samen met zorgmedewerkers, cliënten en naasten om: 1) tools te selecteren voor het meten van ervaren eigen regie, levenskwaliteit en de wensen en behoeften, 2) te onderzoeken hoe samenwerking versterkt kan worden om mensen met EVB beter en eenduidig te begrijpen en passende eigen regie te verwezenlijken, 3) in cycli tools te gebruiken, evalueren en aan te passen met een rolbeschrijving.  
 Voor cliënten leidt dit tot betere interactie met de omgeving en passende eigen regie.

*Voor stakeholders tot tools voor zicht op wat de persoon zelf wil en versterkte duurzame samenwerking en begrijpelijke communicatie en werkplezier.*

- COPE-project

**Doel:** *Dit landelijke logopedieproject brengt meerdere hogescholen, universiteiten en twee promotietrajecten samen. Hogeschool Utrecht leidt dit project.*

*Het hoofddoel is het empoweren van cliënten door ze een stem te geven in hun therapie, terwijl logopedisten beter kunnen inspelen op het perspectief van hun cliënten bij het plannen van behandelingen.*

*Een belangrijk onderdeel van dit project is de ontwikkeling van een valide en betrouwbare patiënt-gerapporteerde uitkomstmaat. Het doel van dit deelproject is om een communicatieve participatie item bank (CPIB) voor kinderen en adolescenten te ontwikkelen.*

*Deze itembank verstrekt waardevolle informatie over de mate van communicatieve participatie bij mensen met communicatiestoornissen.*



*Daarnaast werken we aan een tool waarmee cliënten en logopedisten gezamenlijk participatiedoelen kunnen opstellen.*

*Hierbij worden de resultaten van de patiënt-gerapporteerde uitkomstmaat geïntegreerd.*

*Wat dit project echt bijzonder maakt, is dat zowel de itembank als de methode voor het stellen van doelen in samenwerking met cliënten worden ontwikkeld. Deze co-creatieaanpak is gericht op het toegankelijk maken van het meetinstrument en de doelstellingsmethoden voor mensen met communicatieproblemen.*

*Hierdoor kunnen zij actief deelnemen aan het bepalen van hun eigen behandelingsdoelen en krijgen zij een stem in het therapieproces.*

- ELSA-POK in samenwerking met verloskunde en de Open Universiteit

**Doel:** *Dit is onderdeel van een grootschalig project binnen het ELSA-LAB. Het Brightlands ELSA Lab Armoede & Schulden gebruikt AI om armoede en problematische schulden onder Nederlandse burgers te verminderen en te voorkomen op een ELSA by design manier: de ethische, sociale en juridische aspecten van mogelijke oplossingen worden vanaf het begin meegenomen en zijn intrinsiek verankerd in alle projecten.*

*Armoede wordt door de VN gedefinieerd als een gebrek aan basiscapaciteit om effectief deel te nemen aan de samenleving.*

*Armoede in Nederland is een hardnekkig probleem dat moeilijk op te lossen blijkt. In dit deelproject onderzoeken we hoe zorg op maat aangeboden kan worden, waarbij informatie voor aanstaande ouders wordt aangepast aan hun behoeftes en communicatieniveau.*

*Dit met behulp van Artificial Intelligence.*

*We ontwikkelen begrijpelijke vragen in een app aan de hand van de leidraad Communicatievriendelijk meten, die aanstaande ouders daarna toegang geeft tot informatie passend bij hun situatie, behoeftes en communicatieniveau.*
- Zin Samen beslissen met ouders in samenwerking met lectoraat verloskunde

**Doel:** *Voor Samen beslissen is het belangrijk dat ouders kennis en vaardigheden hebben om te participeren. Echter, 25% van de Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden; zij hebben moeite met het vinden, begrijpen, beoordelen en gebruiken van gezondheidsgerelateerde informatie. Veel zorgverleners, ook in de geboortezorg, vinden het moeilijk om ouders met beperkte gezondheidsvaardigheden te herkennen en met hen op een begrijpelijke manier te communiceren.*

*Betere afstemming op gezondheidsvaardigheden is dus van cruciaal belang.*

Het doel van dit project is het verbeteren en duurzaam implementeren van gepersonaliseerd Samen Beslissen in de geboortezorg door zorgverleners en ouders, waarbij communicatie en uitkomstinformatie zijn afgestemd op de gezondheidsvaardigheden van de ouders.

- Methodiek beschrijving 'Communicatie kent geen grenzen: het Ankermodel'
 

**Doel:** Het beschrijven van de methodiek 'Communicatie kent geen grenzen' en inzicht verschaffen in de succesfactoren van deze methodiek.

Alsook het ontwikkelen van toegankelijk, intuïtief toepasbaar, relevant ondersteunend materiaal voor de duurzame toepassing en verbreding van de inzet van de methodiek 'Communicatie kent geen grenzen' waardoor

  - 1) communicatiekwetsbare mensen naar eigen vermogen hun eigen regie kunnen nemen en hun eigen kwaliteiten optimaal kunnen ontplooiën en kunnen participeren in de maatschappij en
  - 2) communicatiekwetsbare mensen juiste ondersteuning van begeleiders en adequate aanpassing van de omgeving krijgen met behulp van de ontwikkelde materialen en
  - 3) er een basis gelegd wordt voor kwaliteitsborging en bredere expertise binnen Kwecoo.

**Legend:**

- Green: Inhoudelijk klaar
- Light Green: Inhoudelijk klaar
- Yellow: Inhoudelijk klaar
- Orange: Inhoudelijk klaar
- Red: Inhoudelijk klaar

PRODUCT	STATUS	ACTIES	WIE?	WANNEER?
1 Procesmap behandelen bij de methodiek		hoeder, tekst verplaatsen naar andere producten definitie doelgroep aanpassen - breedte	Zeyd Zeyd	
2 Inhoudelijk documentatie	Wit/Groen	Na 2 overleggen: e.d. aanpassen	Mieke + Maarten	augustus
8 Ankermodel	Geel	Instructie kaart schrijven - voorafga	Mieke + Maarten	5-6

## Eigen regie en kracht van hulpvrager versterken



### Eigen regie en kracht van communicatiekwetsbare mensen versterken:

Onderzoek naar de inzet van communicatie-ondersteunende strategieën en tools: behoeftes en wensen

### Voorbeeldprojecten zijn:

- Factoren In Eigen Regie (FIER)

**Doel:** Koraal wil op een wetenschappelijk onderbouwde manier kennis ophalen over diverse factoren die een rol kunnen spelen in de eigen regie van de cliënt in het dagelijks leven.

Het gaat dan om de ervarings- en professionele kennis van verschillende belanghebbenden: cliënten, verwanten en professionals.

Hierbij worden expliciet cliënten met een ernstige, zeer ernstige en meervoudige fysieke en/of psychische beperking geïnccludeerd.

Dit omdat thema's als eigen regie en communicatie onder andere bij mensen met meervoudige beperkingen minder aan de orde blijken te komen binnen individuele ondersteuningsplannen.

Dit onderzoek zal de volgende onderzoeksvraag beantwoorden:

Welke belemmerende en bevorderende factoren spelen volgens cliënten, verwanten en professionals van Koraal een rol bij het ervaren van eigen regie in het dagelijks leven van de cliënt?

Dit deelonderzoek geeft Koraal vanuit ervaringskennis en professionele kennis wetenschappelijk onderbouwde input voor het bevorderen van de ervaren eigen regie.

Daarnaast loopt er een literatuurstudie over definitie, factoren en processen van en bij zelfbepaling. Vanuit deze onderzoeken, het Life-by-5-kader en het overzicht van bestaande initiatieven kan Koraal dan verdere stappen nemen om het thema eigen regie door te ontwikkelen.

*Zodat cliënten ervaren dat ze zelf aan het roer staan van hun leven en medewerkers en teams handvatten hebben om hen daarbij - indien gewenst door de cliënt - te kunnen ondersteunen.*

- STERKplaats Heerlen

**Doel:** *Met STERKplaatsen wil de Landelijke Belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking (LFB) studenten stimuleren om te kiezen voor het (samen) werken met mensen met een verstandelijke beperking. STERKplaats Heerlen brengt onderwijs, onderzoek en werkveld dichter bij elkaar door mensen met een licht verstandelijke beperking op te leiden tot ervaringsdeskundigen.*

*Deze mensen participeren in onderwijs als ervaringsdeskundige en als onderzoekspartner in onderzoeksprojecten.*

*STERKstudenten kunnen betrokken worden in onderwijs bij het geven van gastlessen, vaardigheidslessen, workshops, voorlichting, themabijeenkomsten enzovoort.*

*Het is belangrijk dat gezocht wordt naar een win-win-situatie, waarbij voor alle studenten (met of zonder beperking) een leermoment ingebouwd wordt.*

*Dit vraagt om een goede voorbereiding van de docent en de coach.*

*STERKstudenten kunnen meewerken aan onderzoek in verschillende rollen, bijvoorbeeld als deelnemer, adviseur, of co-onderzoeker. In elke fase van het onderzoek kijken co-onderzoekers en onderzoekers samen welke bijdrage iedereen kan en wil leveren (van Hal, 2014).*

*Zorg-en-Welzijn-opleidingen participeren en hebben baat bij dit*

*initiatief, alsook de lectoraten en bijzonder lectoraten binnen het domein Gezondheidszorg en Welzijn.*

*Naast de inzet in het onderwijs en onderzoek vanuit de STERKplaats kunnen de STERKstudenten ook actief zijn als ervaringsdeskundige binnen de betrokken zorgorganisaties en andere bedrijven of organisaties.*





Onderzoek			
Subsidiegever	Project	Duur	Partners
ZonMW Passende Zorg	Mensen met een verstandelijke beperking aan het roer	12-2023/ 12-2026	Koraal, Zuyd
ZonMW Gewoon Bijzonder	Implementatie Taal voor Allemaal in medezeggenschap	9-2023/ 3-2025	Koraal Taal voor Allemaal, Zuyd
Koraal	Factoren in eigen Regie	3-2023/ 12-2023	Koraal, Zuyd
ZonMW Paramedische Zorg	Communicatie Optimalisatie door Participatie Ervaringen	10-2021/ 10-2025	Zuyd, Radboud Universiteit, Hogeschool Utrecht, Universiteit Utrecht, Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Groningen
Raak-Publiek	Nu begrijp ik je en doe ik mee	11-2021/ 11-2023	Zuyd, Koraal, Ijsseldal Wonen, Gemeente Almere, Hogeschool Saxion, Hogeschool Windesheim
	Sterkplaats Heerlen	9-2023/ -	Koraal, Zuyd, Gemeente Heerlen, LFB
ZIN	Passend communiceren met mensen met een VB: de zorg die bij mij past	11-2023/ 11-2025	Zuyd, UM, Koraal, LFB, Meditta
ZIN	Samen Beslissen met (aanstaande) ouders afgestemd op gezondheidsvaardigheden	12-2023/ 12-2025	Zuyd, verloskundigen, Pharos,
Stichting de Drie Triangels	Methodiekbeschrijving Communicatie kent geen grenzen	9-2021/ 12-2023	Kwecoo, Zuyd, Stichting de drie triangels
Ministerie van Binnenlandse Zaken	ELSA-POK	12-2023	OU, Zuyd, verloskundigen
Begrijpelijke belastingbrieven			Zuyd, overheid
	Begrijpelijk Communiceren met Ouders	9-2023/ -	MIK-PIW

Onderwijs			
Subsidiegever	Project	Duur	Partners
Thesiskring Begrijpelijk Communiceren en Participeren	Begrijpelijk rapporteren van meetresultaten Communicatie in paramedisch onderwijs		SGL, MIK-PIW, Koraal
Leerbedrijf Logopedie	Buddy in Sterkplaats Heerlen Begrijpelijk communiceren met ouders		LFB MIK-PIW
Persoonlijke Studieruimte	Begrijpelijk communiceren, wat is dat? Stoppen met roken in Taal voor Allemaal Apps voor beter leesbegrip, werken ze?		Koraal  Koraal  Koraal
Curriculum- vernieuwing	Proeftuin Verkennen Living Lab Begrijpelijk Communiceren Communicatie binnen het onderwijs met aandacht voor Begrijpelijk Communiceren		Koraal, MIK-PIW

## 2.3. Inbedding in hogeschoolbeleid en -strategie en in de regionale of (inter)nationale kennisinfrastructuur

Het bijzonder lectoraat wil vanuit zijn onderzoek en in verbinding met Koraal-studenten, cliënten en professionals versterken in begrijpelijk communiceren. Zodat mensen actief betrokken zijn in hun eigen (zorg- en ontwikkel)proces. Het bijzonder lectoraat past goed in de strategie en focus van Zuyd Hogeschool, domein Gezondheidszorg en Welzijn en binnen het Kenniscentrum Gezonde Rechtvaardige Samenleving.

Het bijzonder lectoraat is ingebed binnen het lectoraat 'Autonomie en Participatie van chronisch zieken' en gekoppeld aan de themalijn Communicatie en Participatie. Het bijzonder lectoraat past ook goed in de strategie en focus van Koraal als grote specialistische aanbieder van zorg, behandeling, begeleiding en onderwijs aan jeugdigen met gedragsproblemen en mensen met een verstandelijke beperking.

### 2.3.1. Aansluiting op regionale transitithema's

Het bijzonder lectoraat sluit aan bij de ontwikkel- en transitieopgave in de regio. We leveren een bijdrage aan de regionale transitithema's - 'Gezonde Samenleving'<sup>83</sup>: *versterken van de vitaliteit en participatie van onze bevolking*. In mindere mate dragen we bij aan 'Waardevolle wijken'<sup>84</sup>: *verbeteren van de leefbaarheid, kwaliteit van leven en welzijn in de bebouwde omgeving*.

### 2.3.2. Aansluiting op speerpunten binnen het domein Gezondheidszorg en Welzijn

Het domein Gezondheidszorg en Welzijn en daarin samenwerkende lectoraten hebben aansluitend op de kaderbrief en het sectorrapport Gezond opleiden<sup>85</sup> vijf strategische speerpunten benoemd. Vooral aan de doorontwikkeling van het speerpunt 'Living Labs (*leren en innoveren in en met de praktijk*)', zal het bijzonder lectoraat een bijdrage leveren.

### 2.3.3. Inbedding binnen Koraal

Het bijzonder lectoraat heeft een plek in de organisatie van Koraal. Het zal onderdeel uitmaken van de onderzoeksgroep van Koraal en samen met het team van Taal voor allemaal (Tva) onderzoeken hoe Tva onder andere ook ingezet kan worden in de mondelinge communicatie binnen Koraal.



*Hier loopt een mooi project over dat gepresenteerd zal worden door Enid Reichrath en Maartje Waelen.*

Het lectoraat is nu al betrokken in het (promotie-)onderzoek naar inclusieve meetinstrumenten in de zorg voor mensen met een (licht)verstandelijke beperking van Roel Kooijmans.

Vanuit het bijzonder lectoraat wordt de verbinding met onderzoekers van de afdeling Strategie en Kennisontwikkeling van Koraal versterkt, waardoor ontwikkelde kennis en handvatten ook hun weg vinden naar de werkvloer. Dat versterkt de verbinding met professionals en cliënten in de praktijk. Koraal wil dat iedereen regisseur kan zijn van zijn eigen leven en kan deelnemen aan de maatschappij.

Binnen zorg, onderwijs en arbeid ondersteunt Koraal cliënten en leerlingen om te ontdekken waar hun eigen kracht ligt en probeert die samen verder te ontwikkelen zodat ieder mens op zijn eigen manier kan meedoen.

83 Transitithema's Zuyd: uitdagingen voor de regio - Gezonde samenleving.

84 Transitithema's Zuyd: uitdagingen voor de regio - Waardevolle Wijken.

85 Gezond\_opleiden\_-\_Sectorplan\_hgzo\_2021\_-2025.pdf (vereniginghogescholen.nl).

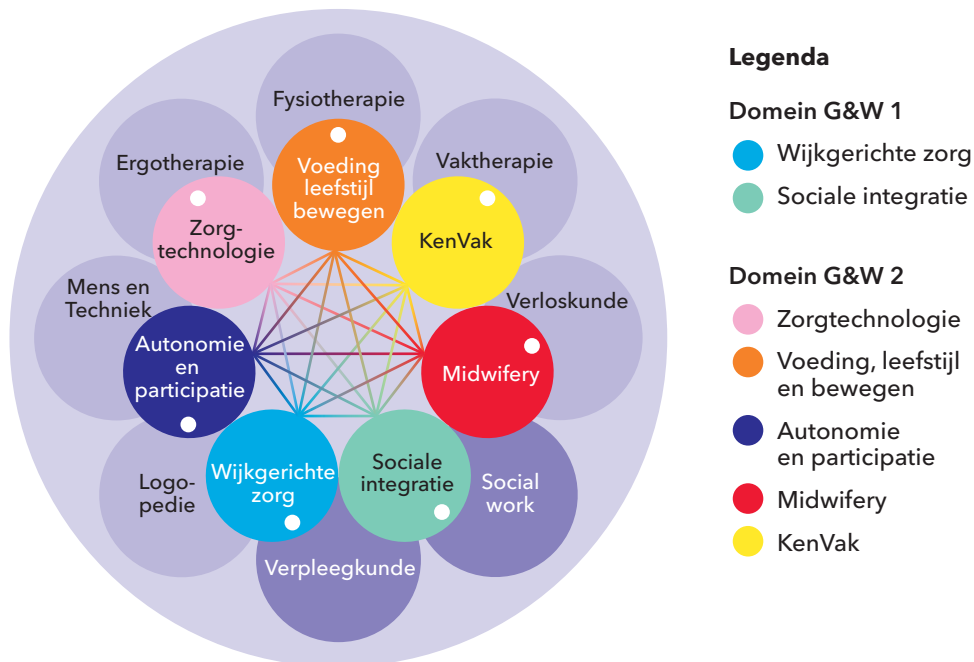
Koraal richt zich daarom ook op het versterken van kennis en van het fundament onder deze kennis.

Dat betekent dat er onderzoek verricht wordt binnen Koraal, dat er verbinding wordt gelegd tussen onderzoekers en medewerkers en dat kennis beschikbaar wordt gesteld binnen Koraal; in de klas, de spreekkamer en in de (woon- en behandel)groepen.

Het thema van het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren sluit naadloos aan bij de missie en visie van Koraal: mensen in hun kracht zetten zodat zij het leven kunnen leiden dat ze willen en zodat ze kunnen meedoen.

### 2.3.4. Positionering binnen het Kenniscentrum Gezonde en Rechtvaardige Samenleving

Het bijzonder lectoraat wordt gepositioneerd in het Kenniscentrum Gezonde Rechtvaardige Samenleving, binnen het lectoraat Autonomie en Participatie van chronisch zieken (lectoraat A&P) bij Zuyd Hogeschool.



Academie waar het witte puntje naar wijst is de thuisbasis van het lectoraat

Het Kenniscentrum Gezonde Rechtvaardige Samenleving, waarvan 7 lectoraten deel uitmaken, wil:

- onderzoek doen met impact op de gezondheid en het welzijn van burgers in de regio en daarbuiten,
- impact hebben op de curricula en de professionele ontwikkeling van studenten binnen de welzijn- en zorgopleidingen en
- impact hebben op de professionals en organisaties in het werkveld.

Om dit te bereiken wordt ingezet op concrete producten en innovaties die een aantoonbaar positief effect hebben op het leven van burgers.

En op de kennis die professionals helpt bij het bevorderen van gezondheid en welzijn.

Dit vindt plaats in co-creatie met regionale partners en directe belanghebbenden zoals hulpvragers en hun naasten, professionals en organisaties.

### **Het Kenniscentrum legt daarbij de focus op drie themalijnen**

1. Leefstijl en leefomgeving (burgerperspectief).
2. Professioneel handelen (het professioneel perspectief).
3. Responsieve organisaties en instituties (het organisatieperspectief).

Binnen het bijzonder lectoraat zal de focus met name liggen op themalijn 1 en themalijn 2, waarbij er naast Koraal ook samengewerkt zal worden met andere partners, zoals onder andere MIK&PIW.

Hier doen we samen met studenten en professionals onderzoek naar het verbeteren van de schriftelijke en mondelinge communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders die communicatiekwetsbaar zijn, om de ontwikkeling van hun kinderen te bevorderen.

### **Samenwerking met de opleiding Logopedie**

Het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren werkt nauw samen met de opleiding Logopedie, zoals het leerbedrijf en de toekomstige proeftuin, en kent een thesiskring Begrijpelijk Communiceren voor participeren en passende zorg. Hierin werken studenten Logopedie al dan niet samen met studenten van andere opleidingen, zoals Ergotherapie, Fysiotherapie, Verpleegkunde, Verloskunde, Vaktherapie, Social Work aan thesisopdrachten binnen het bijzonder lectoraat.



*Wieteke van Vliet en Anja Arena-Rokx zullen een presentatie geven tijdens het symposium hoe we vanuit een concrete vraag uit het werkveld tot opdrachten voor studenten in het onderwijs zijn gekomen voor MIK&PIW.*

De lector participeert in een landelijk netwerk van onderzoekers, maakt deel uit van de Wetenschapsraad Logopedie vanuit haar bestuursrol bij de NVLF en leidt onderzoek in samenwerking met andere hogescholen, kennisinstellingen en zorgorganisaties op het vlak van begrijpelijk communiceren in Nederland en de grensregio.

**Door de nauwe samenwerking met alle partijen en belanghebbenden wordt het onderzoek binnen Zuyd en Koraal sterker.**

**Ik maak met aandacht graag een succes van het bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren om zo bij te dragen aan een communicatievriendelijke samenleving waarin iedereen kan meedoen!**

## **Zuyd Onderzoek**

Bijzonder lectoraat Begrijpelijk Communiceren

Postbus 550

6400 AN Heerlen

[www.zuyd.nl](http://www.zuyd.nl)

[info@zuyd.nl](mailto:info@zuyd.nl)

## **Colofon**

Tekst: Ruth Dalemans

Eindredactie: Dienst Marketing en Communicatie

Vormgeving: Marieke Riedijk

Drukwerk: Drukkerij De Bondt Grafimedia Communicatie BV

2024 © Op deze uitgave is de CC-BY-Licentie van toepassing.

