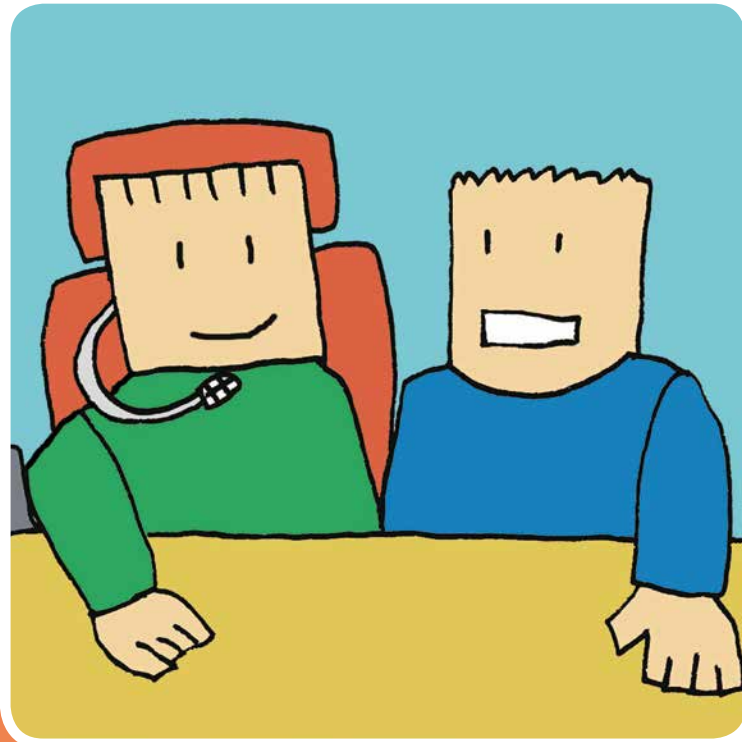


Communiceren met mensen die moeilijk of niet kunnen praten



Handreiking

Waarover gaat deze handreiking?

Als cliëntenraad wil je graag weten wat je achterban van iets vindt. Je achterban, dat zijn de mensen voor wie je in de raad zit. De mensen die ook gebruik maken van de zorg en dienstverlening van de instelling. Als je de mening van deze mensen weet, kun je je werk in de cliëntenraad goed doen.

De cliëntenraad en de achterban.

In de achterban zitten ook mensen met een ernstig verstandelijke beperking. Mensen die niet of niet goed kunnen praten. Mensen die veel ondersteuning nodig hebben. Hoe kun je deze mensen nu verstaan? Hoe kom je er achter wat zij willen en denken? Hoe ga je daarmee om in de cliëntenraad? Daarover gaat deze handreiking.

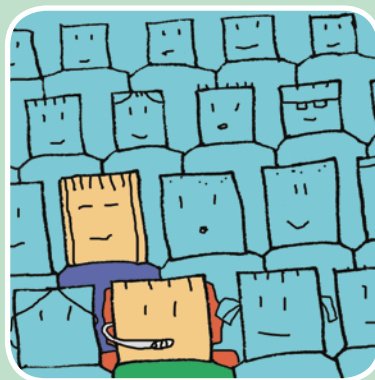
In de achterban zitten ook mensen met een ernstige beperking.

Het is voor iedereen belangrijk om zeggenschap te hebben over je eigen leven. Om te kunnen kiezen wat je zelf belangrijk vindt. Om te zeggen wat je van iets vindt. Ook voor mensen die niet kunnen praten of die daar erg veel moeite mee hebben.

De cliëntenraad praat over de ideeën van mensen met een ernstige beperking.

Deze handreiking geeft ideeën voor de cliëntenraad. Ideeën waarmee je aan de slag kunt gaan met het horen en zien van de mening van mensen met een ernstig verstandelijke beperking.

Hoe dat kan staat in deze handreiking.



Ieder mens is anders

Je zit in de cliëntenraad namens alle mensen van de instelling. Het gaat dus niet alleen om wat jij vindt van iets. Maar het gaat om wat goed is voor al de mensen die in je achterban zitten.

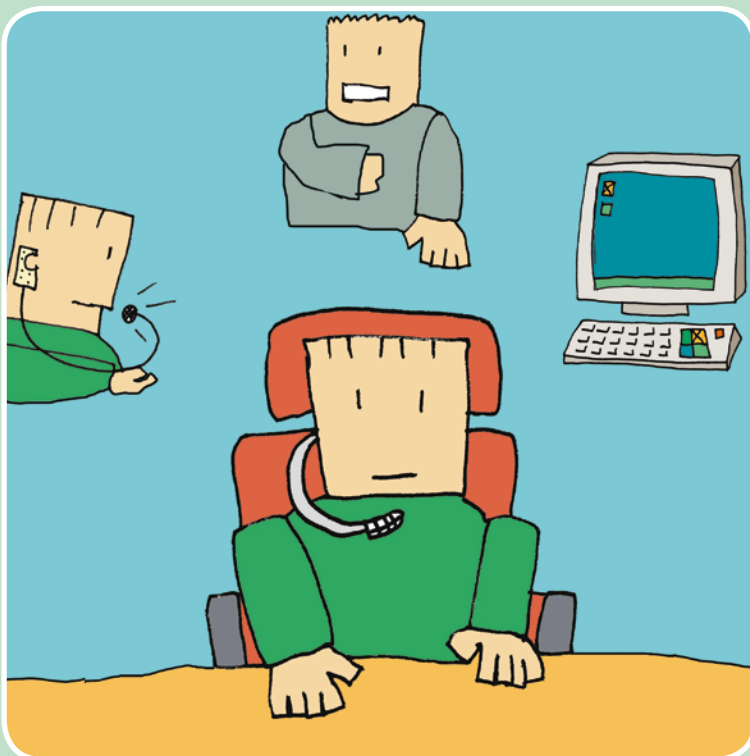
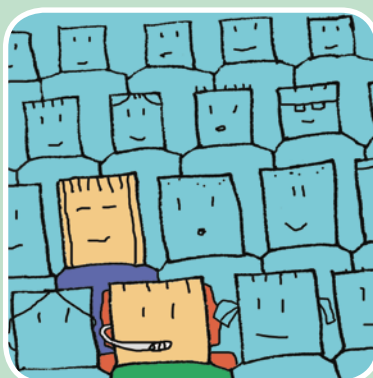
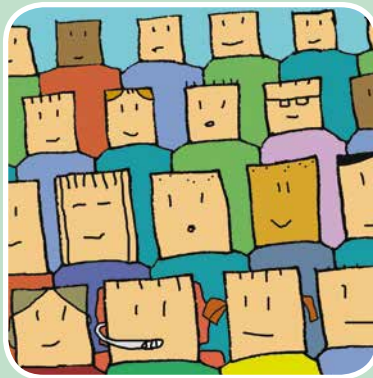
De cliëntenraad luistert naar de achterban.

De achterban bestaat uit verschillende mensen. Die mensen hebben allemaal eigen meningen en wensen. Sommige mensen kunnen hun stem laten horen in een groep. Anderen hebben daar ondersteuning bij nodig.

In de achterban zitten verschillende mensen.

Er zijn ook mensen die helemaal niet kunnen praten of kunnen schrijven. Zij hebben andere mensen of hulpmiddelen nodig om duidelijk te maken wat zij vinden. Zij kunnen hun mening niet in een groep geven. Zij zitten vaak ook niet in een cliëntenraad. Toch is het ook belangrijk om er achter te komen wat zij belangrijk vinden in hun leven. En wat dat betekent voor de diensten van de zorgaanbieder.

Ook mensen die moeilijk of niet kunnen praten. Zij hebben andere mensen of hulpmiddelen nodig.



Andere manieren van 'praten'

Praten is heel gewoon voor de meeste mensen. Met praten kom je in contact met anderen. Je kunt er mee aangeven wat je wilt en niet wilt. Hoe je over dingen denkt. Als je niet kunt praten, zijn er ook andere manieren om met elkaar in contact te komen. Om te 'communiceren'.

Iedere persoon heeft zijn eigen manier van communiceren. Je kunt achter deze manier komen door te kijken naar mensen. Door dingen met elkaar uit te proberen. Door contact met hen te zoeken.

Er zijn heel veel hulpmiddelen die mensen kunnen ondersteunen bij het duidelijk maken van dingen. Het is niet zo dat bij één iemand één hulpmiddel of 'communicatiemiddel' hoort. Je kunt verschillende communicatiemiddelen proberen. Bijvoorbeeld gebarentaal en het gebruik van plaatjes.

Achter in deze handreiking staat een lijstje met verschillende mogelijkheden. Een cliëntenraad kan eens kijken naar deze mogelijkheden. Het kan 'praten', ook in de cliëntenraad, makkelijker maken.

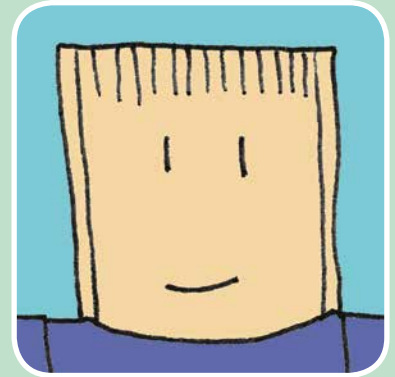
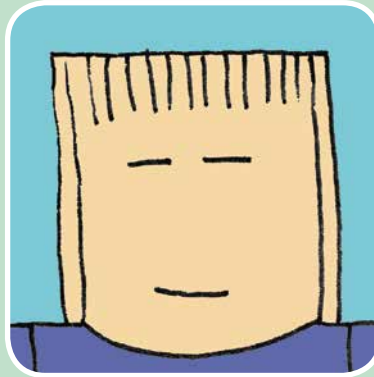
- 
- *De cliëntenraad kan ook informatie vragen aan deskundigen. Mensen die meer weten over communiceren met mensen die dat moeilijk kunnen. Of die dat op een andere manier doen dan door te praten. De deskundige kan je tips geven over hoe je onderwerpen kunt uitleggen aan mensen. En welke communicatiemiddelen je daarbij kunt gebruiken.*

Voorbeelden van andere manieren van praten

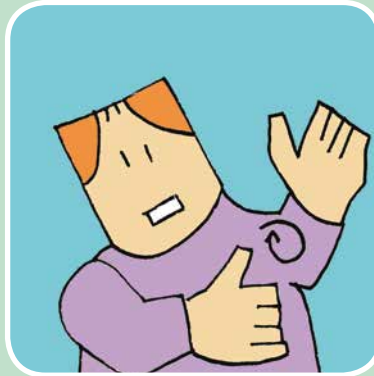
Mark knijpt één keer in je hand als hij iets wel wil.
En twee keer als hij iets niet wil.



José kan haar lijf niet bewegen. Zij kan wel met haar ogen knipperen.
Zo geeft José aan wat ze van iets vindt.



Jasmingebruikt gebarentaal.



Roy kan dingen duidelijk maken met pictogrammen.
Anton heeft een fotoboek.
Hierin wijst hij dingen aan die hij wil.



Communiceren in de cliëntenraad

Het is natuurlijk goed als er in de cliëntenraad ook iemand zit met een ernstige beperking. Deze persoon kan dan bij een onderwerp meteen aangeven wat hij van iets vindt. Dit vraagt van de cliëntenraad om op een andere manier over onderwerpen te praten. Een paar tips.

- Probeer een manier van communiceren te zoeken die bij iemand past.

Praten met je achterban.

- Gebruik veel foto's, pictogrammen en voorwerpen. Als het over moeilijke onderwerpen gaat, kun je dingen laten zien die met het onderwerp te maken hebben. Cliënten kunnen zelf ook aanwijzen waar ze het over willen hebben.
- Laat iemand foto's nemen tijdens een vergadering. Daarmee kun je een verslag maken.
- Stel vragen aan iedereen apart. Bij iedere persoon kun je een vraag op een andere manier stellen. Of met andere hulpmiddelen. Neem daarvoor de tijd.

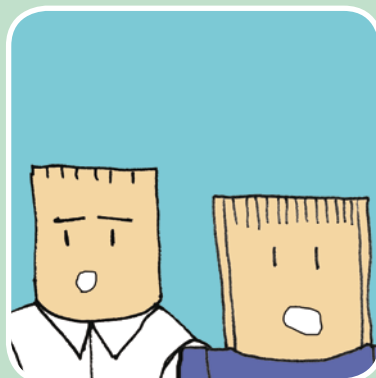
Gebruik foto's en pictogrammen.

Maak foto's voor het verslag van de vergadering.

Stel vragen aan iedereen apart en neem daarvoor de tijd.

- Een coach kan ondersteuning bieden bij het praten met elkaar.
- Probeer samen te werken met een logopedist. Dit is iemand die ondersteunt bij het goed leren spreken. Hij kan tips geven over hoe je onderwerpen het best kunt uitleggen. En welke hulpmiddelen je daarbij kunt gebruiken.

Vraag ondersteuning van een coach. Werk samen met iemand die helpt met praten (logopedist).



Communiceren met je achterban

Er zitten mensen in de achterban die zichzelf moeilijk kunnen uiten. Zij hebben mensen om zich heen die hen goed kennen. Mensen die zij kunnen vertrouwen. Met wie zij samen dingen doen. Deze mensen zijn belangrijk. Zij weten vaak ook hoe zij kunnen communiceren met de mensen die niet of moeilijk kunnen praten.

Mensen die moeilijk of niet kunnen praten hebben andere mensen om zich heen. Vaak weten deze mensen hoe zij met hen kunnen communiceren.

Als cliëntenraad wil je in contact komen met mensen met een ernstige beperking. Je kunt de mensen om hen heen vragen je daarbij te helpen. Samen kun je dan manieren bedenken om er voor te zorgen dat de persoon kan zeggen wat hij wil. Hoe doe je dat?

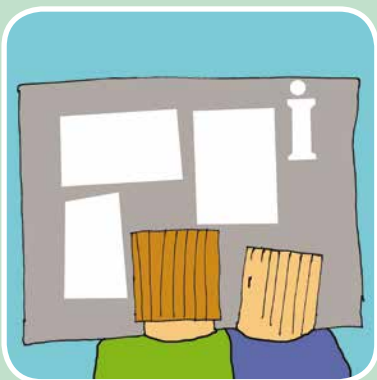
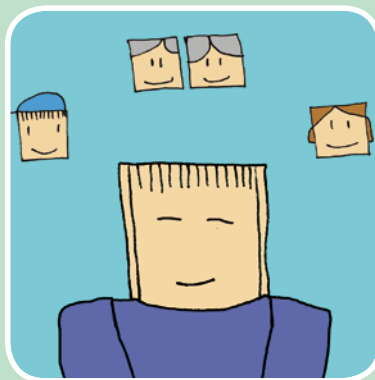
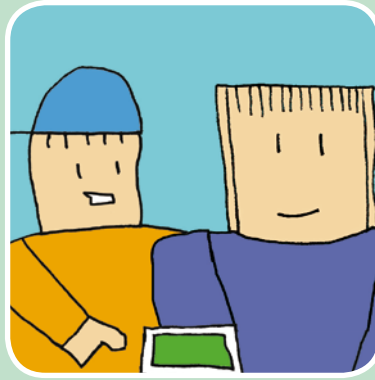
Hoe komt de cliëntenraad in contact met deze achterban.

- Laat weten dat je er bent als cliëntenraad. Op een manier dat ook mensen met een ernstige beperking dat horen en zien. Gebruik eenvoudige informatie. Bijvoorbeeld een nieuwsbrief met pictogrammen of foto's. Vertel wat een cliëntenraad doet. En geef aan dat iedereen mee kan praten. Graag zelfs.

Door een nieuwsbrief of pictogrammen.

- Zorg dat er een informatiebord hangt op een opvallende plek in de instelling. Op dit bord kan de cliëntenraad laten zien waar de raad het over heeft. Niet alleen met woorden maar ook met beelden.

Door gebruik te maken van een informatiebord.



- Vraag speciaal aandacht van mensen met een ernstige beperking en hun vertegenwoordigers. Organiseer bijvoorbeeld een bijeenkomst. Zorg dat de bijeenkomst toegankelijk is voor iedereen. Ook voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking en hun vertegenwoordigers. Ga samen in gesprek over hoe je er voor kunt zorgen dat ook zij aangeven wat zij belangrijk vinden.

Door een bijeenkomst te organiseren.

- Iemand uit de cliëntenraad kan contact zoeken met mensen met een ernstige verstandelijke beperking en hun vertegenwoordigers. Ga bij hen langs. Kijk hoe het gaat daar waar zij wonen. Hoe is de sfeer? Hoe gaan andere mensen met hen om? Hoe maken zij keuzes?

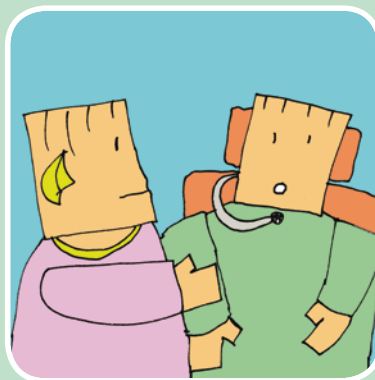
Door als cliëntenraad te kijken hoe mensen met een ernstig verstandelijke beperking leven.

- Je kunt ook praten met vertegenwoordigers en begeleiders. Zij weten vaak hoe je het voor de mensen makkelijker kunt maken om iets te zeggen.

Door te praten met familie en begeleiders.

- Op deze manier krijg je informatie van mensen. Je kunt dit gebruiken voor een gesprek met de instelling.

Gebruik deze informatie voor een gesprek met de instelling.



Advies aan de instelling

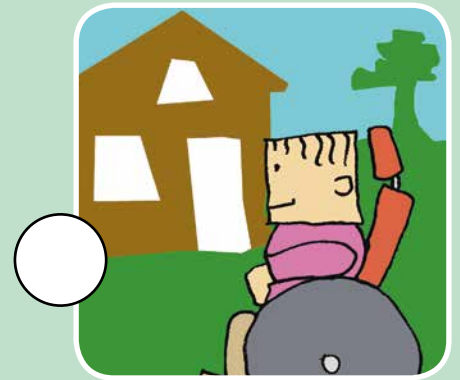
We hebben ideeën gegeven hoe een cliëntenraad kan communiceren met mensen met een ernstige beperking en hun vertegenwoordigers. Maar wat doet de instelling om de zeggenschap van mensen met een ernstige beperking te verbeteren? Daar kan een cliëntenraad ook naar kijken.

- De instelling kan er voor zorgen dat alle mensen met een beperking kunnen zeggen wat zij van iets vinden. Zij kan er voor zorgen dat mensen verschillende ervaringen op doen. Verschillende keuzes kunnen maken. Ook als het gaat om mensen die zichzelf moeilijk verstaanbaar kunnen maken. Soms vraagt dit van de instelling dat zij op een andere manier moet werken. Dat zij haar beleid aan moet passen.

De instelling zorgt ervoor dat iedereen verschillende ervaringen op kan doen. En dat iedereen zelf keuzes kan maken.

- De cliëntenraad kan onderzoeken op welke manier de instelling werkt. Wat doet de instelling er aan om mensen met een ernstige beperking te laten zeggen wat zij willen en wensen?

De cliëntenraad kan de instelling vragen hoe zij dat doen.



De cliëntenraad kan de volgende vragen stellen aan de instelling:

- Heeft de instelling een beleid voor het verbeteren van zeggenschap van mensen met een ernstige beperking? Hoe ziet dat beleid er uit? Wie houden zich er mee bezig?

*Hoe ziet het beleid van de instelling eruit?
Kunnen mensen met een ernstige beperking zelf keuzes maken?*

- Welke ondersteuning biedt de instelling om de mening van mensen met een ernstige beperking duidelijk te krijgen? Denk dan aan mensen en hulpmiddelen.

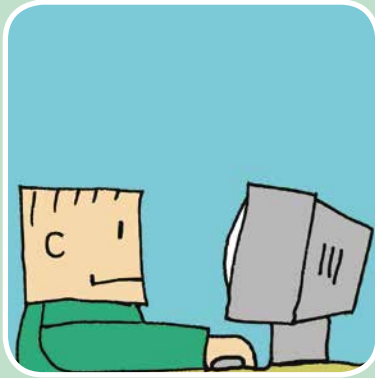
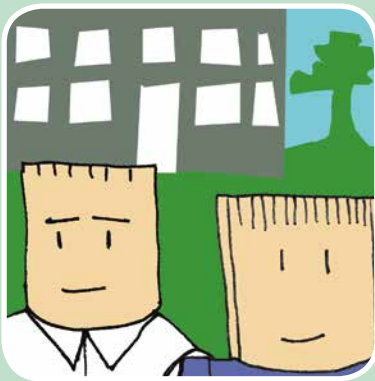
Welke ondersteuning biedt de instelling?

- Is het mogelijk voor mensen met een ernstige beperking om verschillende ervaringen op te doen? Bijvoorbeeld buiten de instelling? Zodat zij beter keuzes kunnen maken?

Kunnen mensen met een ernstige beperking verschillende dingen doen?

- Doet de instelling er iets aan om netwerken rond mensen met een ernstige beperking te ontwikkelen. Zodat zij meer andere mensen om zich heen hebben. Mensen met wie ze verschillende dingen doen?

Komen mensen met een ernstige beperking in contact met andere mensen?

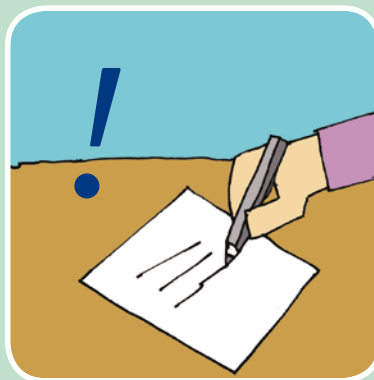


De cliëntenraad kan met deze vragen in gesprek gaan met de instelling. Om aandacht te vragen voor mensen met een ernstige beperking. Zo kan de cliëntenraad er voor zorgen dat mensen in beeld komen. Dat vragen serieus genomen worden.

De cliëntenraad praat met de instelling.

De cliëntenraad kan hierover ook een ongevraagd advies geven. Dit is een advies zonder dat de instelling daar om vraagt. Over een onderwerp dat de achterban belangrijk vindt.

De cliëntenraad geeft ongevraagd advies aan de instelling.



Bijlage: communicatiehulpmiddelen

Er zijn veel hulpmiddelen gemaakt die ondersteuning kunnen geven bij het communiceren. We noemen ze 'communicatie-hulpmiddelen'.

Wat voor soorten communicatiehulpmiddelen zijn er?

- Grafische symbolen: plaatjes, tekeningen, foto's, pictogrammen.
- Gebarentaal.
- Computerspraaksystemen: dit zijn computers die boodschappen uitspreken, die in de vorm van symbolen, pictogrammen of letters op het scherm verschijnen.
- Computerprogramma's: er zijn computerprogramma's waarin grafische symbolen te vinden zijn. Je kunt ze uit het programma halen en zelf gebruiken.

Kosten

Het gebruiken van programma's met grafische symbolen kost geld. Dit geldt ook voor ander ondersteunend materiaal.

Kiezen voor een communicatiehulpmiddel

Welk communicatiehulpmiddel is voor mensen die zich moeilijk verstaanbaar maken het meest geschikt? Helaas bestaat er niet één soort systeem dat iedereen kan gebruiken. Er is niet één soort plaatjes-systeem het beste. Daarom moet je bij elke persoon kijken met welk communicatiehulpmiddel hij of zij het beste kan communiceren. Dat betekent dat je verschillende soorten hulpmiddelen kunt uitproberen. Er zijn mensen (adviseurs) die je hierbij kunnen helpen.

Meer weten over communicatiehulpmiddelen en ondersteuning daarbij?

Kijk op internet en zoek op 'communicatiehulpmiddel'.



Een handreiking van VraagRaak

In de cliëntenraad praten cliënten en vertegenwoordigers met elkaar over belangrijke dingen in hun leven. Bijvoorbeeld over hoe het in een instelling gaat, over begeleiding, over veiligheid en over voeding. Geen eenvoudige onderwerpen, zeker niet als je er voor het eerst over praat. De 'handreikingen' van VraagRaak zijn daarbij een steun in de rug. Het woord zegt het al: met de handreiking 'reiken we een hand informatie aan'.

VraagRaak maakt handreikingen over onderwerpen waarover veel vragen worden gesteld. Hoe ga je als cliënt en vertegenwoordiger samen met deze onderwerpen om?

De handreikingen zijn zó opgebouwd dat ze toegankelijk zijn voor mensen die moeilijk én voor mensen die goed kunnen lezen.

Er is een deel informatie in beelden. En er is een deel informatie in geschreven taal. Dit deel kan gebruikt worden om meer uitleg te geven bij de beelden.

Met de handreikingen maken we onderwerpen bespreekbaar. Voor cliënten worden onderwerpen duidelijker met de gegeven informatie. Vertegenwoordigers kunnen de informatie gebruiken om met cliënten in gesprek te gaan.

Een handreiking van VraagRaak kan hiervoor ideeën geven.



Heb je vragen over deze handreiking? Of heb je tips?

Laat het ons weten!

*Bel of mail naar het Kennis- en adviescentrum
van KansPlus/VraagRaak.*

Telefoon: 030 23 63 750

(maandag t/m donderdag van 10.00 tot 13.00 uur)

E-mail: advies@kansplus.nl

Website: www.kansplus.nl



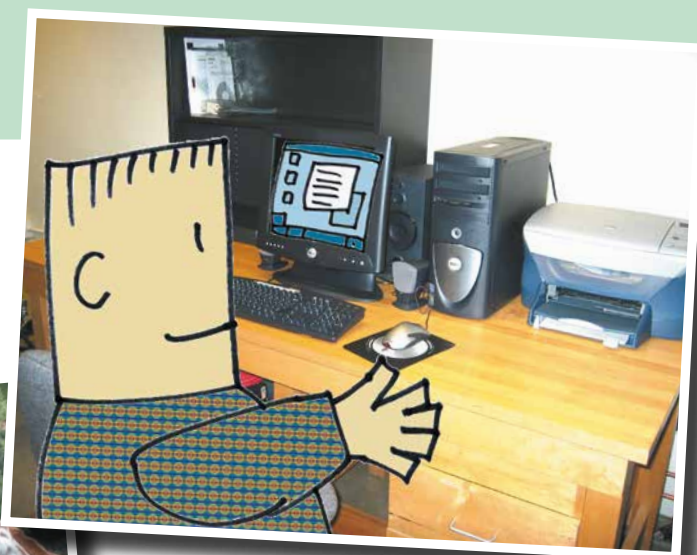
Colofon

Redactie: Buro Opaal, WOI/VraagRaak

Uitgave maart 2006 - Revisie augustus 2017

Vormgeving en illustraties: Albert Hennipman, bureau de Ruimte

Druk: PlantijnCasparie, IJsselstijn





*Steunpunt medezeggenschap
in de zorg voor mensen met een
verstandelijke handicap*

KansPlus/VraagRaak

Telefoon: 030 23 63 744 (van maandag t/m donderdag)

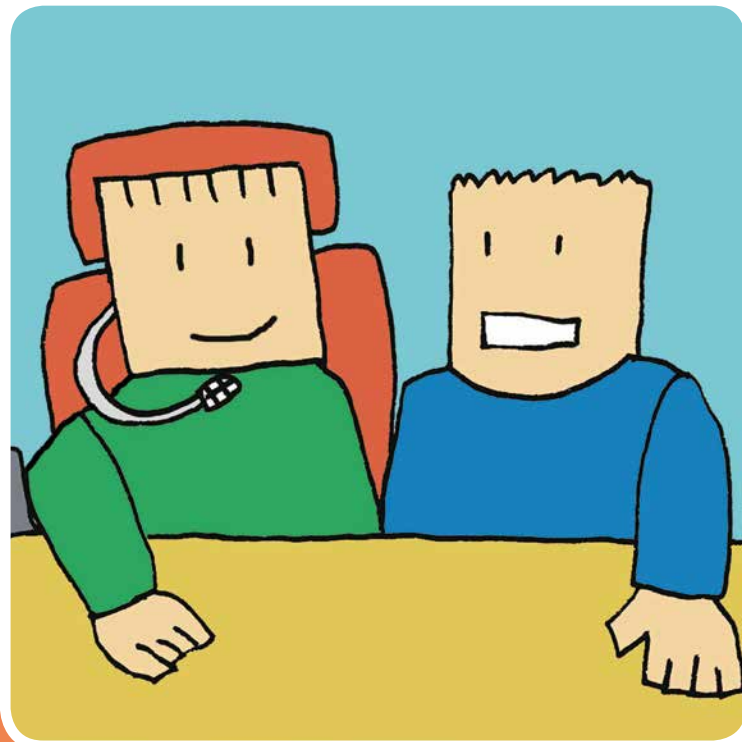
Website: www.kansplus.nl

E-mail: info@kansplus.nl

 *facebook.com/kansplus*

 *[@KansPlusNL](https://twitter.com/KansPlusNL)*

Communiceren met mensen die moeilijk of niet kunnen praten



Handreiking