



**Aan:** Raad van Bestuur Management team

**Van:** Minnekes de Groot hoofd Communicatie

**Datum:** maandag oktober 4 2014

**Betreft:** Onderzoek naar clientcommunicatie

## Management samenvatting

Zonder cliënten heeft een zorgorganisatie geen bestaansrecht. De cliënten en de organisatie in dit onderzoek Gemiva moeten samen zorgen dat gerealiseerd wordt dat zij willen passende ondersteuning ontvingen. Levenscommunicatie tussen cliënten en hun verantwoordelijken en de organisatie speelt daarin een belangrijke rol. Cliënten en hun verantwoordelijken die goed geïnformeerd zijn kunnen beter regie voeren op hun eigen leven en missie en visie van Gemiva.

Dit onderzoek gaat over de communicatie tussen cliënten en verantwoordelijken en de organisatie Gemiva. Voor dit onderzoek is gesproken met cliënten en vertegenwoordigers van cliënten semi gestructureerd onderzoek en collega's binnen en buiten Gemiva intervisie. Daarnaast is een literatuuronderzoek gedaan.

Het belangrijkste advies uit dit onderzoek is om een multidisciplinair team te vormen over verschillende afdelingen die betrokken zijn bij de communicatie tussen cliënten en verantwoordelijken van Gemiva als organisatie. Dit team adviseert over de verbetering van de communicatie met cliënten en verantwoordelijken en de organisatie Gemiva. Daarbij is het structureel betrekken van cliënten een belangrijke voorwaarde. Niets over ons onderzoek.

## Context en aanleiding

Gemiva heeft in haar visie en missie helder verwoord dat het elken aan de cliënt en het hebben van eigen regie van groot belang is voor de organisatie. Iedereen die bij Gemiva werkt weet dat die een bijdrage moet leveren aan een zo goed en zo goed mogelijk leven van de mensen die de organisatie ondersteunt. Dit horen en zien je terug bij de bestuursleden en de medewerkers van Gemiva.

Om mee te doen aan een goed leven en het hebben van eigen regie is toegang tot informatie van groot belang. De communicatie tussen de cliënten, de medewerkers en de verantwoordelijken, de driehoek is daarin natuurlijk het belangrijkste. Maar er is meer. Ook cliënten en hun ouders en verantwoordelijken van Gemiva als organisatie communiceren met elkaar. Dit gaat over praktische zaken op het niveau van de locatie maar ook over het beleid en de visie op regionaal en organisatie breed niveau. Voor de cliënten en verantwoordelijken is Gemiva de hofleverancier van alle dagbesteding en begeleidingen. Dit zijn een en dezelfde onderdelen in het leven van een cliënt.

Volgens Art 15 Burgerlijk Wetboek is een zorgorganisatie verplicht om informatie te verstrekken op het communicatieniveau dat aansluit bij de cliënt. Daarnaast is in Nederland sinds 2004 het VN-verdrag handicap aan kracht. Dit verdrag bepaalt dat iedereen met een beperking volwaardig moet kunnen deelnemen aan de samenleving en dat zij hun mensenrechten en vrijheden moeten kunnen genieten net als alle anderen. Bij het realiseren van een volwaardige deelname aan de samenleving is het inzetten van

er aringsdesk ndigen daar een belangrijk onderdeel an Zij eten bij oorbeeld heel goed at oor obstakels ij tegenkomen in het dagelijkse le en en at e el en niet begrijpen

In o erleg met de Raad an Best r doe ik onder oek naar de comm nicatie t ssen cliënten en h n er anten en de organisatie Gemi a at andere organisaties doen en at o er clientcomm nicatie in de literat r bekend is Het doel is om een ad ies te ge en o er de comm nicatie t ssen cliënten en Gemi a als organisatie Dit memo gaat niet in op de indi id ele comm nicatie t ssen de begeleiders cliënten en er anten

## Opzet onderzoek

De centrale raag in dit onder oek is hoe kan Gemi a in haar comm nicatie naar cliënten en er anten bijdragen aan een o goed en ge oon mogelijk le en an de mensen die bij hen org en onderste ning ont angen

In dit onder oek is gekeken naar de olgende onderdelen an de comm nicatie

- Inho d
- Vorm
- Hoe vaak Freq entie
- T ssenpersoon Intermediair

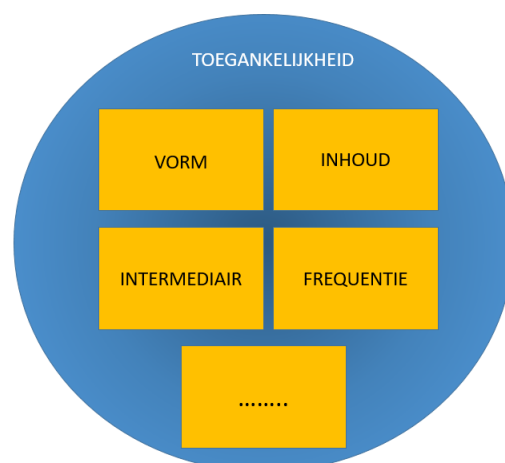
Het onder oek bestaat it drie onderdelen

- Inter ie s met mede erkers er anten en cliënten
- 4 Gesprekken met collega s an andere instellingen it de gehandicapten org
- Literat r onder oek naar clientcomm nicatie

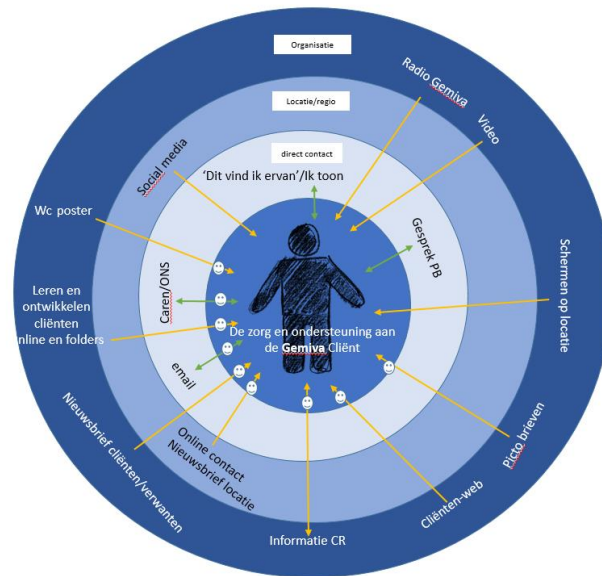
### 1. interviews

De inter ie s aren semi gestr ct reerd Aan de hand an drie dia s erd het gesprek ge oerd

Dia at ijn je er achtigen an de comm nicatie an it de Gemi a Onder erpen orm inho d freq entie t ssenpersoon en een open eld



Dia 4 een o er icht an alle Gemi a comm nicatiemiddelen



Dia Wat moet Gemiva niet meer doen minder of meer doen en wat moet we ontwikkelen



Er zijn collega's cliënten en verantwoordelijke In totaal respondenten

De uitkomst van de interviews is samen te vatten in de volgende punten

- Zorg dat de communicatie vanuit Gemiva concreet en eenvoudig is inhoud
- 4 Maak dat de informatie voor cliënten eenvoudig beschikbaar is liefst onder de hoep aan een tussenspersoon tussenspersoon
- Zorg dat de client ook kan reageren op voor hem of haar belangrijke mededelingen vorm
- Laat de communicatie aansluiten bij de communicatie e aardigheden van de client vorm
- en inhoud
- Maak gebruik van moderne digitale en veilige AVG communicatiemiddelen zoals video en apps vorm
- Zet ook andere vormen van communicatie in zoals fysieke themabijeenkomsten en online bijeenkomsten vorm

Maak ouders minder afhankelijk van de begeleiding als het gaat om informatie voorziening over bijvoorbeeld veel voorkomende problemen rond gedrag zoals eet en slaapproblemen tussenspersoon

Maak gebruik van ervaringsdeskundigen bij het testen en maken van de communicatiemiddelen vorm en inhoud

Zorg dat in crisissituaties corona de communicatie snel en eenduidig bij de cliënten is tijdigheid

## 2. Gesprekken met collega's van andere instellingen

Er is met collega's gesproken die actief zijn op het gebied van clientcommunicatie binnen de gehandicaptenorganisatie De Mensen zijn werkzaam bij Frion Philadelphia-organisatie en Ipse de Bruggen Steffie en Vrienden aan de overgang platform begrijpelijke communicatie Het onderwerp van de gesprekken was de manier waarop zij binnen hun organisatie vorm geven aan de clientcommunicatie Dit geeft een indruk van hoe er binnen het veld wordt gedacht over clientcommunicatie

Het belang van goede clientcommunicatie wordt door de collega's onderschreven Elke organisatie heeft dit eerder anders georganiseerd Bij Frion kleine organisatie werkt het team communicatie intensief samen met de mediagroep aan de dagbesteding Terwijl bij grote organisaties zoals Philadelphia dit veel meer over verschillende afdelingen is verdeeld en minder wordt samengevoerd De overeenkomsten zijn

- Clientcommunicatie is verdeeld over verschillende afdelingen binnen de organisatie
- De visie op clientcommunicatie komt voort uit de visie van de organisatie Een specifieke visie op clientcommunicatie is vaak niet vastgelegd in een beleidsdocument Ipse heeft wel een praktische idee gemaakt waarin te ingaan op begrijpelijke taal voor iedereen
- Er wordt veel gebruik gemaakt van ideeën die vaak samen met cliënten wordt gemaakt
- Cliënten worden ingezet om communicatiemiddelen te ontwikkelen voor cliënten dagbesteding of daadwerkelijk in dienst van de organisatie
- Ervaringsdeskundigen cliënten en ervarenden worden ingezet om teksten te testen op toegankelijkheid
- Het schrijfniveau is A4-B
- Alle organisaties zoeken naar communicatiemiddelen en vormen om goed te kunnen aansluiten bij het niveau van de cliënt
- Er wordt weinig of geen systematisch onderzoek gedaan naar clientcommunicatie

Het gesprek met de bedenker van Steffie een website die al meer dan 4 jaar moeilijke dingen makkelijkitlegt bracht de volgende inzichten

- Maak gebruik van de informatie die de cliënt zelf geeft als het gaat om zijn informatiebehoefte Dit doet Steffie door gebruik te maken van focus- en testgroepen met cliënten
- Zorg dat het tempo van de informatie door de cliënt zelf bepaald kan worden
- Stop met het maken van ideeën te snel en sluit niet aan bij de doelgroep
- Bied de informatie in kleine stapjes aan in voorin beeld voor beeld
- Zorg voor een goede stem die duidelijk kleurgebruik contrasten en
- Houd het sober en prikkelarm

## 3. Literatuuronderzoek

### Doelgroep

### **Clënten met een verstandelijke beperking**

[Uit onderzoek](#) naar de taalontwikkeling van kinderen met een verstandelijke beperking blijkt dat de in vergelijking met leeftijdsgenoten op veel taalgebieden achterlopen. [Uit een Duits onderzoek](#) naar de geletterdheid van leerlingen met een verstandelijke beperking blijkt dat bijna 50% van de leerlingen met een verstandelijke beperking niet goed kan lezen of geschreven taal begrijpt. Docenten beschrijven de lees- en schrijffasen van hun leerlingen in een rangenlijst volgens het ontwikkelingsmodel van Frith. Resultaten geven aan dat 40% helemaal niet kan lezen en 60% leest in een logografische fase: herkennen van een logo of beeldmerk zoals McDonalds in een alfabetische fase: woorden kunnen verklanken maar niet begrijpen en 40% in een orthografisch niveau: het kunnen spellen van woorden en begrijpen.

[Uit onderzoek](#) onder jongeren met een licht verstandelijke beperking blijkt dat de woordenschat van de jongeren kleiner is en hun insconstrcties minder gevarieerd zijn dan van leeftijdsgenoten. Zo is het taalgebruik als het taalbegrip stagneren bij de groep waardoor de taal er langzaam is. Daardoor hebben jongeren met een LVB minder goed wat er gebeurt wordt en er zijn er meer moeite met lezen. Doordat zij een beperkte taalontwikkeling hebben onderkennen zij moeilijkheden met het interpreteren van moeilijke woorden en lange zinnen en kunnen zij de betekenis minder goed in een context plaatsen. Ook al wordt een tekst aangeboden in een digitale taal wil dit niet zeggen dat de informatie begrepen wordt.

Daarnaast kunnen we eraan zien dat het instroomprofiel van een Gemina-klant met een licht verstandelijke beperking die kan lezen op zijn hoogst voortgezet speciaal onderwijs is geweest. Het referentiekader Taal voor primair onderwijs en speciaal onderwijs is dan F. Bij taal op niveau F moet je denken aan teksten met een eenvoudige structuur en met vaak gebruikte woorden. Soms wordt ook verwezen naar het [E-ropees Referentiekader voor de Talen](#) waar gebruik wordt gemaakt van de eindniveau's A en A<sup>4</sup>, B en B<sup>4</sup>, C en C<sup>4</sup>. Het niveau F is overigens niet het elfde als het niveau A<sup>4</sup>. Zo is het niveau 4F ook niet het elfde als het niveau B. Dit komt omdat de taalgebruiker met het niveau F of 4F is opgegroeid met de Nederlandse taal. Hierdoor heeft die tijdens het opgroeien al woorden geleerd. Een Nederlandstalige die het niveau F haalt kan wel teksten lezen op niveau A<sup>4</sup>. Dit komt omdat een tekst op het niveau A<sup>4</sup> meer woorden en situaties oplegt. Teksten op B niveau zijn voor een leerop niveau F vaak te moeilijk.

De logopedisten binnen Gemina zien in de groep klanten met een verstandelijke beperking maar weinig klanten die kunnen leren lezen. Er is vaak een plafond aan de verstandelijke vermogens van klanten om te kunnen leren lezen.

### **Clënten met NAH**

De groep klanten met NAH is eerder divers. Een veel voorkomend probleem bij de doelgroep is de informatieverwerking. Ze hebben vaak moeite met het tempo waarop de informatie wordt aangeboden, problemen met concentratie, aandacht, geheugenproblemen, problemen met de eenzijdigheid en taal. In de literatuur wordt ook geïndiceerd op het feit dat sommige mensen met NAH als gevolg van de hersenbeschadiging minder inzicht hebben in hun eigen beperkingen en mogelijkheden. Het is daardoor soms lastig voor de begeleiding om het juiste taalniveau in te schatten.

Hersenbeschadiging in de achterhoofdslob kan voor taal- en inzichtproblemen zorgen en daarmee problemen geven bij de verwerking van visuele informatie. Dit zorgt ervoor dat mensen met NAH ook leesproblemen kunnen ervaren.

### **Verwanten en ouders**

De meeste ouders kunnen net als de overgrote meerderheid van de Nederlandse bevolking teksten begrijpen op taalniveau B. Ook mensen die geen hoge opleiding hebben gehad. Een tekst op B niveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. Een deel van de verwanten of

o ders heeft mogelijk el e tra aandacht of onderste ning nodig om geschre en teksten te begrijpen Dit kan te maken hebben met

- laaggeletterdheid
- ps chische en emotionele problemen
- Nederlands als t eede taal aak gebr icken e dan el familie of een ertaal app
- financiële achterstand
- een erstandelijke beperking

[Uit onderzoek](#) blijkt dat een lage of geen opleiding samenhangt met al of niet laaggeletterd ijn Laaggeletterden hebben niet het taal of rekenni ea dat je aan het eind an een mbo mbo 4 of mbo opleiding o moeten hebben Het percentage laaggeletterden onder de tot jarigen op basis an genoten opleiding

Hoogst genoten onderwijs	Percentage
basisonderwijs	42%
vmbo of mbo 1	38%
mbo 2, 3 of 4	9%
havo en vwo	3%
hbo en wo	2%

### Informatiebehoefte

Binnen Gemi a hebben e te maken met een di erse groep aan cliënten o ders en er anten De informatiebehoefte an cliënten in het erlengde daar an ook oor o ders en er anten gaat ooral o er aken als

- h n dagelijks le en
- de plaats aar e onen
- aar e terecht k nnen met h n problemen
- openingstijden en gebr iksaan ij ingen
- openbaar er oer
- at er gebe rt bij een dokter
- erkie ingen en stemmen
- h n rechten en plichten
- itkeringen
- de belangrijkste et en regelge ing

ebsite [sanne.anderhagen.nl](http://sanne.anderhagen.nl)

Deels moet de o erheid in de e informatie oor ien bij oorbeeld [ia Steffie](#) in begrijpelijke taal en [het nie s](#) in begrijpelijke taal De instellingen hebben elf ook een erant oordelijkheid om informatie begrijpelijk aan te bieden Zeker als cliënten diensten afnemen an de organisatie die h n dagelijks le en en onen raken

### Communicatiemiddelen

Veel an de comm nicatie oor cliënten en er anten ordt bij Gemi a schriftelijk aangeboden op

B n i e a Als het gaat om het k n n e n b e g r i j p e n a n g e s c h r e e n t a a l k n j e b i n n e n G e m i a g r o f e g t e e g r o e p e n o n d e r s c h e i d e n e e n g r o e p d i e

- k a n l e e n
- n i e t k a n l e e n

Le\_ers De groep cliënten bij Gemi a die k a n l e e n h e e f t a a k e l m o e i t e m e t h e t b e g r i j p e n a n i n g e i k k e l d e t a a l b o o d s c h a p p e n U i t o n d e r i n g e n d a a r g e l a t e n D e g r o e p l e\_ e r s o n d e r d e c l i e n t e n g r o f e g a<sup>4</sup> k a n a a k e l t e c h n i s c h l e e n h e t l e e n a n d e o o r d e n e n i n n e n E c h t e r m i n d e r g o e d b e g r i j p e n d e l e e n d e b e t e k e n i s a n d e o o r d e n e n i n n e n b e g r i j p e n e n h e b b e n a a k m o e i t e h e b b e n m e t h e t e r e r k e n a n d e i n f o r m a t i e

D i t i l e g g e n d a t e s c h r i f t e l i j k e i n f o r m a t i e m o e t e n a a n b i e d e n o p A<sup>4</sup> n i e a V o o r o d e r s e n e r a n t e n k n n e n e i t g a a n d a t e k n n e n l e e n o p B n i e a

Uit\_erschillende onder\_oeken naar het gebr\_ik a n e n k e l g e s c h r e e n i n f o r m a t i e b l i j k t d a t d i t a a k m i n d e r e f f e c t i e f i s d a n h e t o p e r s c h i l l e n d e m a n i e r e n a a n b i e d e n a n i n f o r m a t i e b i j o o r b e e l d d o o r m i d d e l a n i s a l i s a t i e s f o t o s e n b e e l d e n e n h e t a d i t i e f a a n b i e d e n a n d e t e k s t

Niet le\_ers De groep cliënten bij Gemi a die n i e t k a n l e e n o n g e e e r a b e s t a a t i t c l i e n t e n d i e

e l k n n e n s p r e k e n e n h o r e n e n g e s p r o k e n t a a l b e g r i j p e n m a a r n i e t k n n e n l e e n o f s c h r i j e n

a f h a n k e l i j k i j n a n s m b o l i s c h e c o m m u n i c a t i e i n d e o r m a n f o t o s o f p i c t o g r a m m e n o n d e r s t e n d e c o m m u n i c a t i e

n i e t h o r e n e n g e b a r e n t a a l g e b r u i k e n

n a e l i j k s i n i c h t i n s m b o l i s c h e c o m m u n i c a t i e g e s p r o k e n t a a l o f g e b a r e n t a a l h e b b e n m a a r b e g r i p a n e n k e l e e e n o d i g e i n s t r u c t i e s o f g e b a r e n i s m o g e l i j k

V o o r d e e g r o e p i s d e i n e t a n g e s c h r e e n c o m m u n i c a t i e n i e t i n o l e n m o e t s o i e s o n a a r a n d e r e c o m m u n i c a t i e m i d d e l e n o r d e n g e o c h t V e e l a l i e j e d a t e r e e n i n t e r m e d i a i r f s i e k o f d i g i t a a l n o d i g i s d i e d e i n f o r m a t i e o e r b r e n g t B i j o o r b e e l d i n d e o r m a n e e n b e g e l e i d e r o f e r a n t o f e e n d i g i t a l e a t a r b i j o o r b e e l d S t e f f i e

## Analyse en conclusie

O p b a s i s a n h e t o o r g a a n d e k n n e n e d e o l g e n d e a n a l y s e d o e n

### Inhoud

D e i n f o r m a t i e o o r c l i e n t e n m o e t a a n s l i t e n b i j d i e n s d i r e c t e l e e f e r e l d G e m i a o d e c l i e n t d a n m o e t e n i n f o r m e r e n o e r

- d e b e g e l e i d i n g d i e G e m i a b i e d t a a n d e c l i e n t
- r e c h t e n e n p l i c h t e n m e t b e t r e k k i n g t o t d e e d i e n s t e r l e n i n g b e b e o n e r s g e l d e n e d
- r e l e a n t e e t e n r e g e l g e i n g v a a r G e m i a i n r e l a t i e m e t d e c l i e n t m e e t e m a k e n h e e f t
- d e e r s c h i l l e n d e k l a c h t e n r e g e l i n g e n
- m e d i s c h e a k e n v a a r b i j G e m i a e e n r o l h e e f t b i j o o r b e e l d s c r e e n i n g g e h o o r e n i c h t
- n i e s e n e t e n s v a a r d i g h e d e n i t h e t d a g e l i j k s l e e n i n r e l a t i e m e t G e m i a b i j o o r b e e l d i n f o r m a t i e o e r d e G e m i a g r o e p l o c a t i e v a a r d e c l i e n t d a g b e s t e d i n g k r i j g t o f o o n t

D a a r n a a s t k a n G e m i a e r i j e n n a a r s i t e s m e t t o e g a n k e l i j k e i n f o r m a t i e o e r b i j o o r b e e l d e t e n r e g e l g e i n g o p e n b a a r e r o e r b e o e k a a n d e h i s a r t s e n n i e s i n e e n o d i g N e d e r l a n d s I n f o r m a t i e o e r G e m i a a l s o r g a n i s a t i e e n o e r a n d e r e l o c a t i e s r e g i o n a l e e n c o r p o r a t e i n f o r m a t i e o r d t d o o r d e c l i e n t e n a a k n i e t a l s r e l e a n t e r a r e n

Vanuit het principe niets over ons onder ons worden er hier een passende vorm voor moeten vinden binnen Gemi a om een representatieve vertegenwoordiging van cliënten standaard te betrekken als het gaat om communicatie die voor hen is bedoeld

Ook voor de informatie voor verantwoordelijken is het grootste deel geïnteresseerd in informatie over de begeleiding die geleerd wordt aan hun familielid op de specifieke locatie. Berichten met veel foto's en met korte teksten over de cliënten binnen de context van hun eigen leefwereld doen het ook goed bij ouders en verantwoordelijken. Daarnaast wordt informatie gevraagd over bijvoorbeeld problemen die ouders tegenkomen in de dagelijkse omgang met hun kind: slapen, eten en gedrag. Elke rijwilligers zijn actief op de locatie; bij elke activiteit kan ik een bijdrage leveren. Aan elke voorzieningen en regelingen kan ik bijdragen en hoe dit het met de medegevenschap. Voor een beperkt deel van de verantwoordelijken kan de informatiebehoefte ook breder zijn, zoals informatie over de regionale en organisatieontwikkelingen, landelijke oververenigingen en landelijke wetten en regelgeving en ontwikkelingen in de organisatie bij Gemi a en in de gehandicaptenorganisatie in Nederland.

### Vorm

De informatie moet worden aangeboden op een manier die past bij de mogelijkheden en wensen van de ontvanger. Gezien de doelgroep past het minder om informatie alleen in geschreven taal te presenteren. In plaats daarvan kan het beter zijn om informatie te presenteren in verschillende vormen. Bijvoorbeeld foto's, verhalen, gesprekskaarten, praatplaten of online animatie die in tempo is aan te passen en qua inhoud een beeld is in voorin en beeld voor beeld. Daarbij moet altijd duidelijk zijn binnen welke context de boodschap hoort en het waarom van de informatie. Het taalgebruik moet concreet mogelijk zijn. Het gebruik van pictogrammen raakt om maatwerk. Dit kan per cliënt verschillen. Het is daarom beter om een duidelijke teksten aan te leveren die de persoonlijk begeleider zelf kan gebruiken met het juiste steem dat de cliënt begrijpt.

### Hoe vaak/Frequentie

Uit het onderzoek komt niet duidelijk naar voren dat frequentie een belangrijke rol speelt in de cliëntcommunicatie, behalve bij de communicatie over corona. Vanuit de theorie over communicatie is frequentie en herhaling wel een belangrijke factor die je kunt inzetten om een boodschap over te brengen op je doelgroep. Bij het ontwikkelen van een communicatiemiddel is het goed om daar wel over na te denken.

### Tussenpersoon

De rol van een intermediair is belangrijk. Zeker als geschreven taal niet toegankelijk is. Het uitleggen van informatie of het vertalen van informatie kan door verschillende intermediairs worden gedaan. Dit kan ook wel door bijvoorbeeld verantwoordelijken en de groepsleiding worden gedaan, maar ook door een atar online. In het onderzoek komt naar voren dat cliënten niet sterk afhankelijk zijn van een begeleider of verantwoordelijken. Terwijl ze zelf ook graag ondersteuning krijgen van een begeleider of verantwoordelijken. Toegankelijk hebben tot relevante informatie en daarop kunnen reageren. Het uitgangspunt moet zijn dat cliënten informatie zelf kunnen vinden en tot inzicht kunnen nemen en daarop kunnen reageren. Onder de ondersteuning van een ander.

Samengevat leidt de conclusie

- Informatie enkel in geschreven taal met of zonder pictogrammen is voor de meeste cliënten van Gemi a niet goed toegankelijk
- Informatie in een duidelijke vorm op A4 niet alleen in combinatie met visuele ondersteuning online of op papier met audiotekst ondersteuning en daar kan aan te passen in tempo sluit meer aan



- op de mogelijkheden aan bijna alle Gemina cliënten om informatie vanuit de organisatie zelf te kunnen overbrengen
- De informatie die Gemina deelt met de cliënten moet gaan over de directe omgeving van de cliënt waar Gemina bij betrokken is
- De cliënt moet ook de mogelijkheid hebben en krijgen om te kunnen reageren op de informatie
- De content en het waarom moet duidelijk zijn
- Als er taal wordt gebruikt moet die heel concreet zijn
- Over andere zaken die ook van belang zijn voor de cliënt kan Gemina actief overlijden naar andere kanalen waar de informatie op een passende manier beschikbaar is
- De inzet van het juiste communicatiesteam is een heel verschillende opties kan het beste gekozen worden door de begeleiding. Het aanbieden van een eenduidige tekst om de begeleiding te helpen kan ondersteunend zijn
- Informatie voor ouders en leraren kan het beste op Basis van de vragen worden aangeboden
- De informatie die Gemina deelt met de ouders en cliënten moet gaan over de directe omgeving van de cliënt waar Gemina betrokken bij is. Voor een aantal leraren en ouders kan informatie ook interessant zijn over organisatieontwikkeling regionaal en corporate en landelijke ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld onderwijsorganisaties en ontwikkelingen in de gehandicapten organisatie

#### 4. Advies

Uit dit onderzoek blijkt dat er nog veel te ontdekken is als het gaat om de communicatie tussen cliënten en hun leraren en de organisatie. De huidige manier van communiceren blijkt niet aan te sluiten bij de mogelijkheden van zowel ouders als cliënten. Het advies is dan ook om hier structureel verandering in aan te brengen. We zijn er niet met het aanpassen van een paar communicatiemiddelen. We moeten hier integraal naar kijken. Cliënten en hun leraren betrekken bij het nadenken over hoe de communicatie tussen hen en Gemina eruit moet zien. Uit dit onderzoek komt ook naar voren dat er verschillende medewerkers bezig zijn met communicatie naar ouders en leraren. Ook is er kennis binnen en buiten Gemina te vinden. Wij zouden ook een actievere rol kunnen nemen in het onderzoek dat nodig is om de communicatie tussen cliënten en organisaties te verbeteren.

#### **Hybride adviessteam cliëntcommunicatie**

Uiteindelijk gaat het erom dat cliënten meer mogelijkheden krijgen om regie te voeren op hun eigen leven. Om hieraan bij te dragen vanuit communicatie is het instellen van een hybride adviessteam. Het team krijgt als taak te adviseren over de middelen inhoud, vorm en timing die ingezet worden voor cliëntcommunicatie vanuit Gemina. Met als doel de huidige communicatiemiddelen te verbeteren of alternatieven voor te stellen.

In dit adviessteam zijn medewerkers en cliënten en hun leraren vertegenwoordigd. Vanuit de medewerkers zijn dat vertegenwoordigers vanuit de afdelingen logopedie, communicatie, leren en ontwikkelen, cliënten, digitale ondersteuning voor cliënten en mede-eigenschap. Vanuit de cliënten zijn dat ambassadeurs of ervaringsdeskundigen. Vanuit de leraren zijn bijvoorbeeld leden van de cliëntenraad.

De taak van het adviessteam bestaat uit adviesgeven over

- een visie op cliëntcommunicatie
- kaders en richtlijnen voor de communicatiemiddelen die ingezet worden vanuit Gemina naar cliënten en hun leraren
- het prioriteren van elke boodschappen inhoudelijk moeten gaan

elke communicatiemiddelen vorming en moeten worden voor klanten en aanneer  
tijdigheid  
de mogelijkheden die nodig zijn voor klanten en er anten om zelfstandig liefst onder  
tussenpersoon informatie tot zich te nemen en daarop te kunnen reageren  
elke onderzoeke nodig zijn om de communicatie tussen klanten en er anten en de  
organisatie Gemina te verbeteren

Het adviessteam start eind 2014 en na een jaar volgt een evaluatie. Het adviessteam wordt geleid door  
het hoofd Communicatie