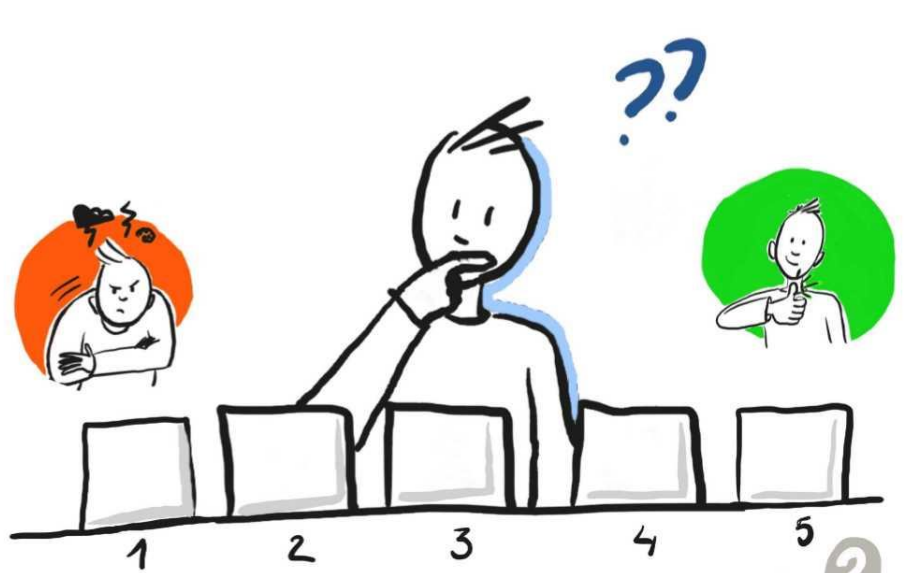


Ben ik Tevreden?

2019

Ben jij tevreden?

Praktijkonderzoek naar de ervaringen en behoeftes van cliënten over het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?*



Praktijkonderzoek 'Ben jij tevreden?'
Nienke Smits - Studentnummer: 2096038
Academie voor Sociale Studies 's-Hertogenbosch
AP430- Praktijkonderzoek
Afstudeertraject ASH 2018-2019

In opdracht van Praktikon
Opdrachtgevers:
Begeleidend docent:
Eerste beoordelaar:
Tweede beoordelaar:

23 mei 2019

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek, dat ik het afgelopen jaar in opdracht van Praktikon heb uitgevoerd.

Ik had geen beter onderwerp kunnen bedenken om mijn afstudeeronderzoek over te mogen schrijven. De afgelopen twee jaar heb ik mij bezig gehouden met het onderwerp ondersteunende communicatiemiddelen. Van dichtbij heb ik het belang van goede communicatie mogen ervaren en wat voor effect dit heeft op de cliënt en zijn omgeving. Ik hoop dat ik mij als professional kan blijven inzetten voor een goede communicatie tussen de cliënt en zijn omgeving.

Dankzij dit onderzoek heb ik de kans gekregen om met veel verschillende mensen in contact te komen. Ik heb door heel Nederland gereisd en heb mogen spreken met cliënten en begeleiders van verschillende organisaties. Die gesprekken heb ik als uiterst waardevol ervaren en ik ben dan ook dankbaar voor de openheid waarmee zij het gesprek met mij aangingen.

Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om de opdrachtgevers, en tevens mijn begeleiders vanuit de praktijk, te bedanken: Margriet Peters, Nina Esmeijer en Maud Hebben van Praktikon. Vanaf de eerste dag waren zij net zo enthousiast als ik over het onderwerp van mijn afstudeeronderzoek en dat motiveerde mij om een goed resultaat neer te zetten. Zij zijn ontzettend kundig en hebben mij gedurende het proces van goede raad voorzien.

Ook wil ik graag Martha van Biene bedanken, omdat ze mij in contact heeft gebracht met Margriet, Nina en Maud. Ik wil Martha graag bedanken dat ze tijd heeft genomen om het stuk door te lezen en te voorzien van feedback. Ik hoop dat ik een bijdrage heb kunnen leveren aan het ervaringsinstrument dat zij met zoveel passie heeft ontworpen.

Tevens wil ik mijn begeleidende docent Jan Sluiters bedanken. Je motiveerde mij telkens opnieuw om verder te gaan. Het artikel dat je naar mij stuurde heb ik regelmatig er even bij gepakt om alles weer te kunnen relativieren.

Tot slot wil ik graag mijn ouders, broer en vrienden bedanken dat ze naar mij wilde luisteren ook wanneer ik het gevoel had dat het mij allemaal niet meer ging lukken. Ze stonden altijd voor mij klaar en gaven mij nuttige tips. Ze hebben veel geduld met mij gehad, want ik vrees dat ik de afgelopen tijd niet altijd even gezellig ben geweest.

Ik wens u veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,

Nienke Smits

23 mei 2019, Helmond

Samenvatting

Dit praktijkonderzoek is uitgevoerd in opdracht van Praktikon. Praktikon is een organisatie voor onderzoek en ontwikkeling binnen zorg, gemeente en onderwijs. Praktikon is verantwoordelijk voor het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*. *Ben ik Tevreden?* meet de kwaliteit van leven van mensen met een beperking (Praktikon, z.d.). Er werken 25 organisaties met het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden*. Praktikon kreeg vanuit verschillende organisaties het signaal dat er behoeften was aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Cliënten met een licht verstandelijke beperking vonden het lastig om de verbale informatie te begrijpen. In dit praktijkonderzoek stond de volgende hoofdvraag centraal:

- Wat zijn de ervaringen met en behoeftes aan ondersteunde communicatiemiddelen bij cliënten met een licht verstandelijke beperking, tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*.

Om de hoofdvraag van het onderzoek te beantwoorden is er gebruik gemaakt van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden. Er is een literatuuronderzoek uitgevoerd over het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Daarnaast is er een enquête uitgezet onder de beleidsmedewerkers kwaliteit van de verschillende organisatie. Met deze enquête werd er geïnventariseerd wat organisaties zelf al hadden ontworpen aan ondersteunende communicatiemiddelen. Tevens is er een enquête uitgezet onder de begeleiders van cliënten met een licht verstandelijke beperking die het ervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?* voeren. De enquête richtte zich op de ervaringen met en behoeften aan ondersteunde communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek. Tot slot zijn er half gestructureerde interviews afgenomen bij cliënten met een licht verstandelijke beperking en begeleiders van cliënten met een licht verstandelijke beperking. Ook bij de interviews stonden de ervaringen met en behoeften aan ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?* centraal.

Uit de resultaten van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat cliënten met een licht verstandelijke beperking de vragen van het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?* als lastig ervaren. Begeleiders proberen bij de cliënt aan te sluiten door de vragen te verduidelijken. Het verduidelijken van de vragen gebeurt voornamelijk door het geven van voorbeelden. Er moet hierbij worden gewaakt dat voorbeelden niet sturend werken voor de cliënt. Ondersteunende communicatiemiddelen kunnen helpend werken om de vragen te verduidelijken voor de cliënt. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de meerderheid van de respondenten hier geen behoeften aan heeft, maar ze raden wel aan om het optioneel aan te bieden. Anderen cliënten zouden hier wel baat bij kunnen hebben. Op die manier kan de cliënt aangeven of hij het wel of niet prettig vindt. Het is belangrijk om hier als begeleider bij aan te sluiten.

Er wordt dan ook aanbevolen om begeleiders van cliënten met een licht verstandelijke beperking die het ervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?* voeren handvaten te bieden om de communicatie te optimaliseren. Op die manier worden de vragen op de juiste manier verduidelijkt voor de cliënten. Daarnaast wordt er aanbevolen om begeleiders van cliënten met een licht verstandelijke beperking een overzicht aan te bieden van ondersteunende communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden tijdens het cliëntervaringsgesprek. De aanbevelingen zijn verwerkt tot een beroepsproduct, namelijk een informatiefolder die uitgedeeld kan worden aan de begeleiders.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
Hoofdstuk 1: De context	7
1.1 Praktikon	7
1.1.1. <i>Cliëntervaringsinstrument Ben ik Tevreden?</i>	7
1.2. Doelgroep	8
1.2.1. <i>Verstandelijke beperking</i>	8
1.2.2 <i>Licht verstandelijk beperking</i>	9
Hoofdstuk 2: Aanleiding en vraaganalyse	11
2.1. Aanleiding van het praktijkonderzoek.....	11
2.2. Vraaganalyse	11
2.2.1. <i>Communicatieniveau</i>	12
2.2.3. <i>Visuele ondersteunende communicatiemiddelen</i>	12
3.1. Hoofdvraag.....	13
3.1.1 <i>Deelvragen</i>	13
3.2. Doelstelling.....	13
3.3. Begripsafbakening	13
Hoofdstuk 4: Onderzoeksontwerp.....	15
4.1.Onderzoekstype	15
4.1.1. <i>Mixed-method aanpak</i>	15
4.2.Dataverzamelmethode	15
4.2.1. <i>Literatuuronderzoek</i>	15
4.2.2. <i>Enquêteren</i>	16
4.2.3. <i>Half gestructureerde interviews</i>	16
4.3.Populatie en steekproef	17
4.4.Operationaliseren	17
4.5.Analysemethode.....	19
4.5.1. <i>Analyseren kwantitatieve data</i>	19
4.4.2. <i>Analyseren kwalitatieve data</i>	19
Hoofdstuk 5: Onderzoeksresultaten	20
5.1. Deelvraag 1: Wat zegt de literatuur	20
5.1.1. <i>Het belang van communicatie</i>	20
5.1.2. <i>Taalontwikkeling en informatieverwerking</i>	20
5.1.3. <i>Het communicatieniveau</i>	20
5.1.4. <i>Communicatievormen</i>	21
5.2. Deelvraag 2: Wat heeft de praktijk zelf al ontwikkeld?	23
5.2.1. <i>Verduidelijken van de informatie</i>	23
5.2.2. <i>Ontwikkelde ondersteunende communicatiemiddelen</i>	23
5.3. Deelvraag 3: Wat zijn de ervaringen van cliënten?	24

De resultaten van deelvraag drie zijn verzameld door het houden van interviews en geven antwoord op de volgende vraag:	24
5.3.1. <i>Fijn aan het cliëntervaringsgesprek van Ben ik Tevreden?</i>	24
5.3.2. <i>Minder prettig aan het cliëntervaringsgesprek van Ben ik Tevreden?</i>	24
5.3.3. <i>Verduidelijken van de vragen door middel van voorbeelden</i>	24
5.3.4. <i>inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen</i>	25
5.3.5. <i>Behoeften aan ondersteunende communicatiemiddelen</i>	25
5.4. Deelvraag 4: Wat zijn de ervaringen van begeleiders?	25
5.4.1. <i>Meerwaarde van het ervaringsgesprek Ben ik Tevreden?</i>	25
5.4.2. <i>Verbaal begrijpen van de informatie</i>	26
5.4.4. <i>Ondersteunende communicatiemiddelen</i>	27
5.4.5. <i>Behoeftte aan ondersteunende communicatiemiddelen</i>	28
Hoofdstuk 6: Eindconclusie	29
6.1. Conclusie deelvraag een	29
6.2. Conclusie deelvraag twee	29
6.3. Conclusie deelvraag drie	30
6.4. Conclusie deelvraag vier	30
6.5. Conclusie hoofdvraag	31
Hoofdstuk 7: Discussie	32
7.1. Onafhankelijkheid	32
7.2. Betrouwbaarheid en validiteit	32
7.2.1. <i>Interne validiteit</i>	33
7.2.2. <i>Externe validiteit</i>	33
7.2.3. <i>Triangulatie</i>	33
7.4. Bruikbaarheid	34
Hoofdstuk 8: Aanbevelingen	35
8.1. Aanbevelingen voor Praktikon	35
8.2. Vervolgonderzoek	35
Hoofdstuk 9: Het beroepsproduct	37
9.1. Meerwaarde van het beroepsproduct	37
9.3. Feedback beroepsproduct	37
Hoofdstuk 10: Reflectie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Literatuurlijst	39
Bijlagen	42
Bijlage 1. Ondersteuningstechnieken Schalock	42
Bijlage 2. Enquêtes	44
2a. <i>Enquête beleidsmedewerkers kwaliteit</i>	44
2b. <i>Enquête begeleiders cliënten LVB</i>	44
Bijlage 3. Interviews	47
3a. <i>Topiclijst interview begeleiders en cliënten</i>	47
3b. <i>Topiclijst interview cliënten</i>	48

Bijlage 4. Gecodeerde interviews	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4a. Gecodeerde interviews cliënten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4b. gecodeerde interviews begeleiders	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 5. Toestemmingsformulier interviews	50
Bijlage 6. Beroepsproduct	51

Inleiding

Dit praktijkonderzoek is een onderdeel van het afstudeertraject van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening van Avans Hogeschool te 's-Hertogenbosch. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van onderzoeksbureau Praktikon in Nijmegen in de periode van februari tot en met juni 2019.

Sinds 1 januari 2018 valt het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* onder de verantwoordelijkheid van Praktikon. *Ben ik Tevreden?* meet de ervaring en tevredenheid van mensen met een beperking en draagt er zo aan bij om een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken. *Ben ik Tevreden?* is een erkend meetinstrument.

Een onderdeel van dit instrument is het cliëntervaringsgesprek tussen cliënt en begeleider. Voor dit praktijkonderzoek is er onderzoek gedaan naar de ervaringen met en behoeftes aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek om dit gesprek te verduidelijken voor de cliënt.

Leeswijzer

In hoofdstuk een vindt u een beschrijving van Praktikon en de doelgroep licht verstandelijke beperking.

Hoofdstuk twee richt zich op de aanleiding van het praktijkonderzoek en de vraaganalyse.

In hoofdstuk drie bevat het onderzoekdoel, de bijbehorende hoofd- en deelvragen en een begripsafbakening.

In hoofdstuk vier vindt u het onderzoeksontwerp. Er wordt omschreven welke onderzoeksmethode is ingezet en op welke manier de data is verzameld, daarnaast worden de belangrijkste begrippen geoperationaliseerd.

Hoofdstuk vijf bevat per deelvraag de resultaten aan de hand van de verzamelde data. De data is verzameld aan de hand van literatuuronderzoek, enquêtes en interviews.

In hoofdstuk zes staan de deelconclusies en de uiteindelijke eindconclusie beschreven.

Hoofdstuk zeven bevat een kritische discussie aan de hand van de kwaliteitscriteria.

Hoofdstuk acht beschrijft de aanbevelingen die de onderzoeker doet aan Praktikon. De aanbevelingen komt voort uit de eindconclusie.

In hoofdstuk negen vindt u een beschrijven van het beroepsproduct. Het beroepsproduct is ontwikkeld aan de hand van de aanbevelingen uit hoofdstuk acht.

Hoofdstuk tien bevat een kritische reflectie op de onderzoekende houding en vaardigheden van de onderzoeker.

Hoofdstuk 1: De context

In dit hoofdstuk vindt u een schets van de context waarin het praktijkonderzoek plaatsvindt. Het hoofdstuk bevat een omschrijving van Praktikon, het meetinstrument *Ben ik Tevreden?* en de doelgroep licht verstandelijke beperking.

1.1 Praktikon

Praktikon is een zelfstandige en onafhankelijke organisatie voor onderzoek en ontwikkelingen binnen zorg, gemeente en onderwijs. Ze werken samen met professionals aan vraagstellingen vanuit het werkveld. Hierbij verbindt Praktikon wetenschap met de praktijk, en andersom. Praktikon is gespecialiseerd in onderzoek, monitoring en het ontwikkelen van vragenlijsten (Praktikon, z.d.).

Praktikon houdt zich bezig met de ontwikkelingen rondom het meten van cliëntervaringen. De organisatie voert regelmatig tevredenheidsonderzoeken uit voor instellingen. Er is steeds meer behoefte aan evaluatie en toetsing van de kwaliteit van zorg en de ervaringen van cliënten. Sinds 1 januari 2018 valt het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* onder de verantwoordelijkheid van Praktikon (Praktikon, z.d.).

1.1.1. Cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*

Het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* meet de ervaring en tevredenheid van mensen met een beperking, en draagt zo bij om een zo hoog mogelijk kwaliteit van leven te bereiken.

Het meetinstrument *Ben ik Tevreden?* is gebouwd op de theorie rondom kwaliteit van bestaan van Schalock. Volgens Schalock en Verdugo (2002) is er sprake van levenskwaliteit als mensen deel kunnen nemen aan belangrijke beslissingen in hun leven en ze kunnen integreren in de maatschappij. Zij hebben acht kerndomeinen opgesteld waaraan voldaan moet worden om tot kwaliteit van bestaan te komen. De kerndomeinen worden beïnvloed door persoonlijke- en omgevingsfactoren. De acht kerndomeinen zijn voor elk mens belangrijk en bestaan uit:

1. Lichamelijk welbevinden: Er is sprake van een optimale gezondheid en fysieke mogelijkheden. Lichamelijk welbevinden gaat bijvoorbeeld over verzorging, gezondheid, eten.
2. Zelfbepaling: De cliënt kan eigen keuzes maken en zijn leven op persoonlijke wijze invullen. Hierbij wordt hij ondersteund door de begeleider. Zelfbepaling betekent keuzes mogen maken en inzicht hebben in de keuzemogelijkheden die er zijn.
3. Emotioneel welbevinden: Dit kerndomein gaat over de psychosociale gezondheid van de cliënt en de gevolgen van de beperking op het dagelijks functioneren. In hoeverre kan de cliënt zijn eigen leven plannen en organiseren.
4. Interpersoonlijke relaties: Het opbouwen en in stand houden van relaties en een netwerk, maar ook de behoefte aan intimiteit.
5. Sociale inclusie: Deelname aan de maatschappij. De vaardigheden die iemand bezit voor wat betreft zijn deelname aan de maatschappij, door bijvoorbeeld naar werk of dagbesteding te gaan.
6. Persoonlijke ontwikkeling: De mogelijkheden en kwaliteiten van iemand benutten en wat die persoon zelf graag wil leren.
7. Materieel welzijn: Er is sprake van een verantwoorde woon- en leefsituatie. Er dient gekeken te worden naar de financiën van een cliënt, maar ook of de woonsituatie passend is.
8. Rechten: Recht op informatie, zelfbepaling en medezeggenschap

(Schalock & Verdugo, 2002).

Daarnaast beschrijven Schalock en Verdugo (2002) ondersteuningstechnieken voor de begeleiders om de cliënten te helpen kwaliteit van bestaan te bereiken. In Bijlage 1 vindt u een uitwerken van de ondersteuningstechnieken per kerndomein (Schalock & Verdugo, 2002).

De cliënt is tijdens het cliëntervaringsgesprek ten alle tijden leidend, want hij heeft als enige inzicht in zijn eigen ervaringen. De begeleider dient ervoor te waken om direct oplossingen aan te bieden. De begeleider zoekt aansluiting bij de leefwereld van de cliënt (www.beniktevreden.nl). Vragen- en observatiesets kunnen worden gebruikt als hulpmiddel tijdens het cliëntervaringsgesprek. De begeleider gaat het gesprek aan over de acht kerndomeinen. De sets bevatten hulpvragen die kunnen helpen aansluiten bij de ervaringswereld van de cliënt. De vragen- en observatiesets bestaan uit:

- BiT In Balans-Gesprekslijst Ambulant;
 - BiT Klein Kijken – Observatielijst EMB;
 - BiT Observatielijst;
 - BiT Gesprekslijst
- (www.beniktevreden.nl).

Onderdeel van het cliëntvervaringsinstrument is het cliëntvervaringsgesprek. Het cliëntvervaringsgesprek vindt plaats tussen cliënt en begeleider en gaat over de wensen en behoeftes van de cliënt. Het cliëntvervaringsgesprek vindt plaats met cliënten die zich verbaal redelijk tot goed kunnen uitdrukken. De BiT Gesprekslijsten kunnen hierbij als hulpmiddel gebruikt worden. De begeleider kan de vragen als voorbeeldvragen gebruiken tijdens het gesprek met de cliënt. Het is niet de bedoeling dat de begeleider de vragen een voor een afgaat. Het gesprek is geen kruisverhoor. De observatielijst is ontwikkeld voor cliënten die zich via gesproken taal minder goed kunnen uiten. Deze lijst wordt door twee begeleiders ingevuld of door een begeleider en een familielid. Hierbij is het van belang dat men in gesprek gaat over de ingevulde lijsten en dat hierbij gekeken wordt naar waar de verschillen zitten (www.beniktevreden.nl).

1.2. Doelgroep

Het cliëntvervaringsgesprek van het cliëntvervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* is oorspronkelijk ontwikkeld voor cliënten die zich verbaal, dus in gesproken taal kunnen uitdrukken (www.beniktevreden.nl). Dit praktijkonderzoek richt zich op cliënten met een licht verstandelijke beperking (hierna LVB genoemd).

1.2.1. Verstandelijke beperking

Volgens Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (z.d.) zijn er ongeveer 142.000 mensen in Nederland met een verstandelijke beperking. Er zijn verschillende definities voor een verstandelijke beperking. De definitie van de American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) wordt het meest gebruikt: "Een verstandelijke beperking is een beperking die wordt gekenmerkt door significante beperkingen, zowel in intellectueel functioneren als in adaptief gedrag, die dagelijks tot uitdrukkingen komen in vele sociale en praktische vaardigheden. Deze beperking ontstaat voor de leeftijd van achttien jaar" (Bortwick-Duffy, geciteerd in Bassant et al., 2010, p. 229).

Intellectueel functioneren wordt uitgedrukt in intelligentieniveau, ook wel bekend als het IQ. Het IQ geeft onder andere aan hoe iemand leert en redeneert. Mensen met een verstandelijke beperking worden globaal opgedeeld in vier groepen:

- Zeer ernstige verstandelijke beperking met een IQ van 20 tot 25 of minder;
- Ernstige verstandelijke beperking met een IQ van 20/25 tot 35/40;
- Matige verstandelijke beperking met een IQ van 35/40 tot 50/55;
- Licht verstandelijk beperkt met een IQ van 50/55 tot 70

(Basant et al., 2010).

Bij een IQ tussen de 70 en 85 wordt er gesproken van zwakbegaafden. In Nederland zijn er, volgens het Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (z.d.), ongeveer 2,2 miljoen mensen die onder deze groep vallen. Sommigen hebben problemen met de sociale redzaamheid en behoren dan ook tot de groep LVB. Het is niet exact bekend om hoeveel mensen dit gaat (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, z.d.).

Een verstandelijke beperking kan worden gediagnostiseerd aan de hand van de DSM-5. De laatste jaren wordt de verstandelijke beperking niet meer alleen bepaald aan de hand van het IQ, maar ook door het adaptief functioneren. Dit is terug te zien in de laatste versie van de DSM-5 (Blanken, Clijnsen, Garenfeld, te Paske & van Piere, 2016). Het adaptief functioneren wordt ook wel het aanpassingsgedrag genoemd. Het adaptief gedrag is beperkt wanneer iemand niet voldoet aan wat er van hem verwacht wordt op basis van zijn kalenderleeftijd (Landelijk Kenniscentrum LVB & Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra, 2018). In de DSM-5 wordt adaptief functioneren verdeeld in drie groepen:

- Conceptuele vaardigheden, zoals getal- en taalbegrip;
- Praktische vaardigheden, zoals goede persoonlijke verzorging;
- Sociale vaardigheden, zoals communicatieve vaardigheden

(Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).

1.2.2 Licht verstandelijk beperking

Een licht verstandelijke beperking is meestal niet te zien aan het uiterlijk van een persoon. Hierdoor worden ze vaak door de omgeving overschat of overvraagd. Bij mensen met een LVB zijn er problemen in het intellectueel functioneren en het adaptief gedrag. De problemen zijn per persoon verschillend (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).

Op het gebied van intellectueel functioneren hebben mensen met een LVB moeite met abstract redeneren. Denken blijft vaak alleen concreet. Daarnaast hebben ze moeite met het ordenen van informatie. Wanneer ze veel informatie tegelijk moeten verwerken, wordt het voor hen lastig te achterhalen welke informatie prioriteit heeft (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).

Problemen met adaptief functioneren bij mensen met een LVB zijn terug te zien bij conceptuele vaardigheden. Ze zijn minder goed in staat om controle te houden over hun eigen leven en om de juiste keuzes te maken. De gevolgen van de keuzes worden niet goed overzien. Er is hier sprake van een verstoring in het oorzaak-gevolg redeneren. Daarnaast zijn er problemen bij de praktische vaardigheden. Ze hebben moeite om structuur aan te brengen in hun dagelijks leven (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).

Adaptief functioneren op het sociaal gebied wordt bepaald door het niveau van de sociaal-emotionele ontwikkeling. Mensen met een LVB doorlopen dezelfde sociaal-emotionele ontwikkeling als mensen met een hoger IQ. De ontwikkeling verloopt alleen trager en stagneert eerder. Iemand met een LVB functioneert voornamelijk op het niveau van een zeven- tot twaalf- jarige, dat is op basisschoolleeftijd (Blanken et al., 2016). Iemand die functioneert in deze ontwikkelingsleeftijd, leert net de stap te maken van concreet naar abstract redeneren (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017). Ook op sociaal-emotioneel niveau functioneert iemand met een LVB vaak op deze leeftijd (Blanken et al., 2016). Op dit sociaal-emotioneel niveau mensen moeite met het verwerken van sociale informatie en op de juiste manier reageren op sociale informatie van anderen (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017). Volgens Došen (2014) heeft iemand die op het sociaal-emotioneel niveau van een zeven- tot twaalf- jarige functioneert veel behoefte aan duidelijkheid en vaste regels. Tevens geeft hij aan dat het ook vaak voorkomt dat iemand met een LVB op sociaal-emotioneel niveau functioneert op het niveau van een drie- tot zeven- jarige, terwijl hij op andere gebieden wel functioneert op het niveau van een zeven- tot twaalf- jarige. Wanneer het sociaal-emotioneel ontwikkelingsniveau lager ligt dan het cognitieve niveau dan moet de begeleiding afgestemd worden op het sociaal-emotioneel ontwikkelingsniveau (Došen, 2014).

Problemen op het gebied van sociale vaardigheden bij het adaptief functioneren uit zich vaak in moeite hebben met communicatieve vaardigheden, hierdoor is er sneller sprake van een lager gevoel van eigenwaarde en van een negatief zelfbeeld (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).

Volgens Korrelboom (2011) ontstaat een negatief zelfbeeld wanneer iemand veel negatieve ervaringen heeft gehad, zonder dat hier positieve ervaringen tegenover staan. Volgens de Beer (2011) doen mensen met een LVB meer negatieve ervaringen op dan anderen. Van de samenleving krijgen ze minder positieve feedback, omdat de samenleving gericht is op prestatie. Mensen met een LVB hebben de neiging om hun negatief zelfbeeld te verbergen voor de buitenwereld (de Beer, 2011).

Bij een grote groep mensen met LVB is ook sprake van een autismespectrumstoornis (ASS). De Nederlandse Vereniging voor Autisme (z.d.) noemt dit een dubbele diagnose. Autismespectrumstoornis is een ontwikkelingsstoornis waarbij de informatieverwerking in de hersenen verstoord is. Er zijn beperkingen te zien in drie verschillende gebieden. Het eerste gebied is sociale interactie en verbeeldingen. Mensen met ASS kunnen erg in zichzelf gekeerd zijn of zich moeilijk inleven in anderen. Gezichtsuitdrukkingen herkennen is lastig. Het tweede gebied is stereotiepe interesses en gedrag. Sommige mensen met ASS kunnen opgaan in een bepaalde activiteit of interesse, waardoor ze de wereld om zich heen vergeten. Het derde gebied is communicatie en taal. Mensen met ASS kunnen figuurlijke uitspraken letterlijk nemen en vinden het lastig om non-verbale communicatie te herkennen bij de ander (Hersenstichting, z.d.). Er is vaak sprake van een disharmonisch intelligentie-profiel. Dat houdt in dat het ene ontwikkelingsgebied veel beter ontwikkeld is dan het ander. Ze kunnen bijvoorbeeld uitgebreid vertellen over een hobby maar hebben moeite om hun gevoelens te beschrijven. Een ander belangrijk kenmerk is dat mensen met ASS prikkels op een andere manier verwerken. Ze kunnen over- of ondergevoelig zijn voor bepaalde prikkels, wat kan leiden tot gedragsproblemen (NVA, z.d.) .

Bij een combinatie van LVB en ASS is het vaak onduidelijk welk gedrag door welke beperking wordt veroorzaakt. Deze beperkingen kunnen elkaar beïnvloeden en elkaar versterken. Mensen met LVB en ASS hebben veel behoefte aan structuur en duidelijkheid (De Beer, 2016).

Hoofdstuk 2: Aanleiding en vraaganalyse

In dit hoofdstuk wordt eerst de aanleiding van het praktijkonderzoek beschreven, daarna volgt er een vraaganalyse.

2.1. Aanleiding van het praktijkonderzoek

Het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* is samen met de professionals in de praktijk ontwikkeld. Het cliëntervaringsinstrument is door de Landelijke Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg opgenomen als erkend instrument voor het meten van kwaliteit. Het doel van het cliëntervaringsinstrument is een hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken voor de cliënt. Het helpt cliënten om invloed uit te oefenen over hun leven. Het cliëntervaringsinstrument is een hulpmiddel om de cliënt zelfregie te geven, waardoor iemand het gevoel krijgt er te mogen zijn als persoon (Movisie, 2012). Net zoals bij het cliëntervaringsinstrument heeft het Landelijke Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg zelfregie als een belangrijk uitgangspunt (Landelijke Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, 2017).

Om ervoor te zorgen dat alle cliënten hun ervaringen en tevredenheid zo goed mogelijk kunnen delen, bestaan er verschillende varianten van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*. Een van deze varianten is de BiT Gesprekslijst. Er wordt met regelmaat gekeken of de lijsten nog aansluiten bij de praktijk en of er verbeteringen moeten worden aangebracht. Eventuele wijzigingen worden in samenspraak met de praktijk uitgevoerd (M. Peters & N. Esmeijer, persoonlijke communicatie, 14 februari 2019).

In gesprek met Peters en Esmeijer (persoonlijke communicatie, 14 februari 2019) gaven ze aan dat er 25 organisaties in Nederland en België werken met *Ben ik Tevreden?*. Dit zijn organisaties die onder andere intramurale zorg bieden aan cliënten met een beperking, waaronder cliënten met een LVB. Intramuraal betekent dat de zorg binnen de organisatie plaatsvindt (Zorginstituut Nederland, 2018). Vanuit sommige organisaties is gesignaleerd dat ze behoefte hebben aan ondersteunende communicatiemiddelen tijdens de cliëntervaringsgesprekken met de BiT Gesprekslijst. Peters, Hebben en Esmeijer zijn onderzoekers bij Praktikon en zijn verantwoordelijk voor *Ben ik Tevreden?*. Ze vertelde dat er organisaties zijn die werken met de BiT Gesprekslijst en daarvoor zelf ondersteunende communicatiemiddelen hebben ontworpen. Deze communicatiemiddelen zouden ook ingezet kunnen worden door andere organisaties (M. Peters & N. Esmeijer, persoonlijke communicatie, 14 februari 2019).

Volgens de organisaties kunnen de ondersteunende communicatiemiddelen de cliënt helpen om de vragen nog beter te begrijpen en hem te ondersteunen om zichzelf beter te uiten tijdens het gesprek. Het zou inzichtelijk moeten worden gemaakt wat organisaties zelf ontworpen hebben, en waar nog behoefte aan is bij de cliënt. Daarnaast kunnen ondersteunende communicatiemiddelen begeleiders helpen om de BiT Gesprekslijst te verduidelijken voor de cliënt. Ze vinden het vaak lastig om abstracte begrippen uit te leggen aan de cliënt (M. Peters & N. Esmeijer, persoonlijke communicatie, 14 februari 2019).

2.2. Vraaganalyse

De onderzoekers van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* proberen de kwaliteit van het instrument te bevorderen door het met regelmaat te onderzoeken. Naast het blijven onderzoeken en optimaliseren van het instrument, blijven de onderzoekers in gesprek met de mensen uit de praktijk.

De zelf ontworpen ondersteunende communicatiemiddelen worden nu alleen nog maar ingezet binnen de desbetreffende organisatie. Er zijn organisaties die hebben opgevangen dat bij anderen ondersteunende communicatiemiddelen zijn ontworpen. Ze hebben aangegeven hier ook behoefte aan te hebben (M. Hebben, M. Peters & N. Esmeijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2019).

Volgens Kennisplein Gehandicaptenzorg (www.kennispleingehandicaptensector.nl) is het spijtig dat zulke informatie vaak niet gedeeld wordt tussen de verschillende organisaties. Kennis blijft daarom vaak binnen de organisatie zelf. Het zijn de begeleiders die het cliëntervaringsgesprek aangaan met de cliënt en hierbij ontdekken wat wel en niet werkt bij de cliënt. Volgens de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (z.d.) is het begrip begeleider een verzamelnaam voor functies die zorg en ondersteuning bieden aan cliënten met een beperking, waaronder mensen met een LVB. De begeleider heeft als taak om de cliënt te helpen zo zelfstandig mogelijk te leven. Begeleiders in

de gehandicaptenzorg zijn dagelijks bezig met het ontwikkelen, toepassen en evalueren van kennis (www.kennispleingehandicaptensector.nl). Het zou een goed zijn wanneer begeleiders de kennis met de organisaties delen en wanneer de organisaties dit weer met elkaar delen. Deze kennis kan juist de oplossing zijn voor problemen waar andere organisaties tegenaan lopen (www.kennispleingehandicaptensector.nl).

De organisaties ervaren tijdens de cliëntvervangingsgesprekken dat niet alle cliënten de informatie verbaal begrijpen. Dit is voor hen de belangrijkste reden om ondersteunende communicatiemiddelen in te zetten. Hierdoor kunnen begeleiders beter aansluiten bij het communicatieniveau van de cliënten met een LVB tijdens het cliëntvervangingsgesprek aan de hand van *Ben ik Tevreden?* (M. Peters & N. Esmeijer, persoonlijke communicatie, 14 februari 2019).

2.2.1. Communicatieniveau

Oskam en Scheres (2017) beschrijven het communicatieniveau als de manier waarop mensen omgaan met de inhoud, de vorm en het gebruik van taal waarmee een persoon met de omgeving communiceert. Het communicatieniveau verschilt van persoon tot persoon en wordt door verschillende factoren bepaald, waaronder het abstractieniveau. Het abstractieniveau is het niveau waarop iemand de betekenis van bepaalde begrippen begrijpt en deze betekenissen kan oproepen, ook al vindt de situatie niet op dat moment plaats. Dit wordt abstract redeneren genoemd (Oskam & Scheres, 2017). Mensen met een LVB hebben moeite met abstract redeneren. Ze kunnen zich situaties vaak alleen concreet voorstellen, wanneer dit zich op dat moment afspeelt (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017). Daarbij moet gezegd worden dat het communicatieniveau per situatie kan verschillen. Een onvoorspelbare situatie kan bijvoorbeeld leiden tot een lager communicatieniveau (Oskam & Scheres, 2017).

Taal als communicatievorm is voor hun lastig, omdat ze moeite hebben om hun gedachtegang vast te houden. Hierdoor worden ze belemmerd om zich goed uit te kunnen drukken (De Beer, 2011). Blokhuis en van Kooten (2010) spreken van een vertraagde en beperkte taalontwikkeling bij mensen met een LVB. Vaak maken ze gebruik van een geleende taal. Geleende taal is taal die ze anderen hebben horen gebruiken en die ze zelf inzetten zonder de betekenis ervan te begrijpen. Mensen met een LVB zullen niet snel aangeven dat ze de informatie niet hebben begrepen en door het gebruik van geleende taal is dit ook niet aan hun taalgebruik te merken (Blokhuis & Van Kooten, 2010). Het Landelijk Kenniscentrum LVB (2017) sluit hierbij aan en geeft aan dat mensen met een LVB zichzelf hebben geleerd om sociaal wenselijke antwoorden te geven, ondanks dat ze zelf niet begrijpen wat ze zeggen. Daarnaast hebben ze moeite om gevoelens bij zichzelf te herkennen en om deze benoemen (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).

2.2.3. Visuele ondersteunende communicatiemiddelen

Het cliëntvervangingsgesprek kan lastig zijn voor personen die wel taalvaardig zijn, maar moeite hebben met de betekenis van taal. Taal wordt vaak letterlijk genomen. Ook pakken ze de onderliggende boodschap vaak niet op (Blankman et al., 2010). Wanneer iemand zich tijdens het gesprek niet goed kan uiten over zijn tevredenheid en ervaringen, dan is het lastig voor de begeleider om hierbij aan te sluiten. Hierdoor is de kans aanwezig dat sommige cliënten het gesprek als negatief ervaren. De gewenste resultaten blijven dan na het gesprek uit. Volgens de Beer (2011) doen mensen met een LVB meer negatieve ervaringen op in de communicatie dan anderen. Dit kan weer bijdragen aan een negatief zelfbeeld. Iemand met een negatief zelfbeeld is minder goed in staat om zelfregie te nemen over zijn leven.

Het kan helpen om de communicatie te ondersteunen met visuele communicatiemiddelen (De Beer, 2011). De verwerking van visuele informatie verloopt bij mensen met een LVB vaak beter dan de verwerking van verbale informatie (Van der Molen, Van Luit, Jongemans & Van der Molen, 2007). Ook de Rijdt, Serrien en van Dam (2017) delen de mening dat visualisatie een hulpmiddel kan zijn om de gesproken taal te verduidelijken voor mensen met een LVB. Volgens hun leidt visualisatie als hulpmiddel er toe dat de begeleider de persoon beter kan begeleiden in het maken van keuzes en in het geven van inspraak. Dit leidt tot een betere kwaliteit van bestaan. Om gesproken taal te visualiseren kunnen er ondersteunende communicatiemiddelen ingezet worden. Dit zijn geen hulpmiddelen om de gesproken taal te vervangen, maar dienen om de gesproken taal te verduidelijken of te ondersteunen. Voorbeelden van ondersteunende communicatiemiddelen zijn pictogrammen of foto's (de Rijdt et al., 2017). Wanneer er ook sprake is van ASS, is het van belang dat de ondersteunende communicatie structurerend gebruikt wordt. Dit houdt in dat er altijd dezelfde plaatjes moeten worden gebruikt voor dezelfde boodschap. Er moet van te voren worden gecontroleerd of iemand begrijpt wat het plaatje betekend (NVA, z.d.).

Hoofdstuk 3: Probleembeschrijving

Dit hoofdstuk beschrijft de hoofdvraag en de daarbij horende deelvragen van het praktijkonderzoek. Daarnaast wordt de doelstelling omschreven en een begripsafbakening gegeven.

3.1. Hoofdvraag

De hoofdvraag van het praktijkonderzoek luidt als volgt:

Wat zijn de ervaringen met en behoeftes aan ondersteunde communicatiemiddelen bij cliënten met een LVB, tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*.

3.1.1 Deelvragen

De volgende deelvragen zijn helpend om de hoofdvraag van dit praktijkonderzoek te beantwoorden:

1. Wat zegt de literatuur over het gebruik van ondersteunde communicatiemiddelen bij mensen met een LVB?
2. Welke ondersteunende communicatiemiddelen hebben de organisaties ontwikkeld om het cliëntgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* te verduidelijken voor de cliënten met een LVB?
3. Hoe ervaren cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?
4. Hoe ervaren begeleiders van cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

3.2. Doelstelling

Doel van dit praktijkonderzoek is te achterhalen welke ervaringen cliënten met een LVB hebben met het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar ze nog behoefte aan hebben, zodat de begeleiders beter kunnen aansluiten bij het communicatieniveau van de cliënt met de LVB.

3.3. Begripsafbakening

Ondersteunende communicatiemiddelen	Ondersteunende communicatiemiddelen zijn hulpmiddelen die ingezet kunnen worden om de gesproken taal te verduidelijken of te ondersteunen voor cliënten met een LVB die moeite hebben met het begrijpen van de gesproken taal. Voorbeelden van ondersteunende communicatiemiddelen zijn onder andere pictogrammen of foto's (De Rijdt et al., 2017).
Cliënten met een LVB	Cliënten met een IQ-score tussen de 50 en 85 en daarbij beperkingen in het adaptief functioneren (Bassant et al., 2010). Daarnaast zijn er problemen in het adaptief functioneren door de beperking. Deze problemen zijn per persoon verschillend. De cliënten hebben moeite met het verwerken van sociale informatie en het op de juiste manier reageren op de sociale informatie van anderen. Daarnaast vinden ze het lastig om emoties te herkennen bij zichzelf en anderen (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017).
Begeleider	Volgens de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (z.d.) is begeleider in de gehandicaptenzorg een verzamelnaam voor functies waarin men zorg en ondersteuning biedt aan cliënten met een beperking, waaronder een LVB. De begeleider helpt de cliënt zo zelfstandig mogelijk te leven.

Organisatie	Organisaties die intramurale zorg bieden aan cliënten met onder andere een LVB. Intramuraal betekend dat de zorg binnen de organisatie plaatsvindt (Zorginstituut Nederland, 2018).
Communicatieniveau	De wijze waarop iemand omgaat met de inhoudt, de vorm en het gebruik van taal, waarmee hij met de omgeving communiceert. Het communicatieniveau kan van persoon tot persoon verschillen (Oskam & Scheres, 2017).

Hoofdstuk 4: Onderzoeksontwerp

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoekstype en de dataverzamelmethode die gebruikt werden om antwoord te geven op de hoofdvraag en deelvragen.

4.1. Onderzoekstype

Er is in dit praktijkonderzoek sprake van een beschrijvend onderzoek. Een beschrijvend onderzoek heeft volgens van der Donk en Van Lanen (2016) het doel om een praktijksituatie in kaart te brengen. Dit praktijkonderzoek richtte zich op het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen bij mensen met een LVB tijdens het cliëntvervangingsgesprek aan de hand van het *Ben ik Tevreden?* instrument, waarbij er werd geïnventariseerd welke ondersteunende communicatiemiddelen de organisaties zelf hebben ontworpen en gebruiken tijdens de cliëntvervangingsgesprekken. Verder werd er met dit praktijkonderzoek in kaart gebracht wat de ervaringen zijn en waar nog behoeftes liggen bij zowel cliënten als begeleiders van verschillende organisaties met betrekking tot het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek.

4.1.1. Mixed-method aanpak

Het praktijkonderzoek maakte gebruik van een combinatie van een kwalitatief en kwantitatief onderzoekstype. Deze combinatie wordt ook wel de mixed-method aanpak genoemd (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Volgens Verhoeven (2014) richt kwalitatief onderzoek zich voornamelijk op de beleving van de onderzochte personen. Kwalitatief onderzoek sluit aan bij het praktijkonderzoek, omdat de ervaringen van de begeleiders en met name die van de cliënten centraal staan. Er werd data verzameld over de ervaringen die cliënten en begeleiders hebben met het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek en behoeftes aan communicatiemiddelen (Verhoeven, 2014).

Kwalitatief data verzamelen vergt veel tijd. Om een grote groep mensen te bereiken werd er naast kwalitatief onderzoek ook gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek. Kwantitatief data verzamelen wil zeggen dat er cijfermatige gegevens worden verzameld, die vervolgens worden geanalyseerd (Verhoeven, 2014). De populatie van het praktijkonderzoek is groot en is verspreid over Nederland en België. Om voldoende response te kunnen bereiken werd er gebruik gemaakt van een combinatie van enquêtes en interviews. Door het afnemen van een enquête kon een grotere groep mensen informatie verstrekken over de ervaringen en behoeftes die ze hebben met betrekking tot het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek. De interviews bieden meer diepgang en ruimte voor extra informatie. De combinatie van enquêtes en interviews leidde tot een beter antwoord op de hoofdvraag (Verhoeven, 2014).

4.2. Dataverzamelmethode

Er werd data verzameld om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden.

4.2.1. Literatuuronderzoek

Ten eerste werd er data verzameld door het uitvoeren van een literatuuronderzoek. Volgens Verhoeven (2014) maakt literatuuronderzoek deel uit van bijna elk onderzoek. De uitkomst van het literatuuronderzoek werd gebruikt om deelvraag een te beantwoorden:

- Wat zegt de literatuur over het gebruik van ondersteunde communicatiemiddelen bij mensen met een LVB?

Daarnaast werd literatuuronderzoek gebruikt om de deelvragen twee, drie en vier te onderbouwen met bronnen. Bij literatuuronderzoek worden er tekstbronnen over een bepaald onderwerp verzameld. Tekstbronnen zijn teksten, boeken en artikelen die geanalyseerd worden (Van der Donk & Van Lanen, 2016). In het literatuuronderzoek werd er gezocht naar tekstbronnen over het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen bij mensen met een LVB. De informatie werd uit zoveel mogelijk tekstbronnen gehaald, om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

Bij het zoeken naar literatuur werd er gebruik gemaakt van de volgende zoektermen: communicatie, licht verstandelijke beperkt, LVB, ondersteunende communicatie en visualisatie.

Deze zoektermen zijn zowel los als in combinatie met elkaar gebruikt. Daarnaast is er gezocht op de volgende Engelse zoektermen: communication, mild intellectual disabilities, alternative and augmentative communication, aac. Deze zoektermen zijn ook los en in combinatie met elkaar gebruikt. Ook is de literatuurlijst van verschillende bronnen geraadpleegd. Literatuur wordt zo gevonden in andere literatuur en er ontstaat een sneeuwbal effect (Verhoeven, 2014). Er is gezocht naar literatuur in boeken, maar ook via de online databases Kaluga en Google Scholar.

4.2.2. Enquêtes

Daarnaast werd er gebruik gemaakt van enquêtes. Enquêtes is een gestructureerde dataverzamelmethode die gebruikt wordt om gegevens over kennis en meningen van een grote groep mensen te verzamelen. De vragen staan van tevoren vast en de gegevens worden meestal eenmalig verzameld. Dit heet ook wel cross-sectioneel onderzoek (Verhoeven, 2014). In dit praktijkonderzoek is er gebruik gemaakt van enquêtes bij zowel deelvraag twee als deelvraag vier:

- Welke ondersteunende communicatiemiddelen hebben de organisaties ontwikkeld om het cliëntgesprek van het cliëntvervareingsinstrument *Ben ik Tevreden?* te verduidelijken voor de cliënten met een LVB?
- Hoe ervaren begeleiders van cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervareingsgesprek van het cliëntvervareingsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

Er werden hiervoor twee verschillende enquêtes afgenomen.

Deelvraag twee brengt in kaart welke ondersteunende communicatiemiddelen er zijn ontwikkeld door de organisaties zelf. De enquête is kort en is bedoeld om te meten welke ondersteunende communicatiemiddelen er zijn ontwikkeld door de organisaties zelf, maar ook om duidelijk in beeld te krijgen welke organisaties dit zijn en welke organisaties hier behoefte aan hebben. Om privacy redenen worden de namen van de organisaties in het verslag buiten beschouwing gelaten. De enquête werd aangeboden aan de beleidsmedewerkers kwaliteit die verantwoordelijk zijn voor het cliëntvervareingsinstrument *Ben ik Tevreden?* binnen de verschillende organisaties. De enquête voor de beleidsmedewerkers kwaliteit is te vinden onder Bijlage 2a.

Deelvraag vier richt zich op de begeleiders van cliënten met een LVB. Er werd gemeten welke ervaringen zij hebben met het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervareingsgesprekken en welke behoeftes zij hebben. Er is gekozen om deze deelvraag voor het merendeel te beantwoorden door middel van enquêtes vanwege een groter aantal responses dat er met een enquête bereikt kan worden. De enquête voor de begeleiders van cliënten met een LVB is te vinden onder Bijlage 2b.

De enquête werd via email eenmalig onder de respondenten verspreid. Het voordeel hiervan is dat respondenten zelf kunnen bepalen wanneer ze de enquête invullen, het nadeel is dat er een grotere kans is op een lagere respons. Om een optimale respons te verkrijgen werden er twee bioscoopbonnen verloot onder de respondenten. Respondenten zijn eerder geneigd om de enquête in te vullen wanneer er iets tegenover staat (Van den Donk & Van Lanen, 2016).

4.2.3. Half gestructureerde interviews

Tot slot is er gekozen voor het afnemen van interviews als dataverzamelmethode. Volgens Verhoeven (2014) is een interview een vraaggesprek, waarbij de beleving van de geïnterviewde voorop staat. Voor dit praktijkonderzoek is er gekozen voor een half gestructureerd interview. Bij een half gestructureerd interview wordt er gebruik gemaakt van een topiclijst of vragenlijst om het gesprek sturing te geven, maar de eigen inbreng van de geïnterviewde staat voorop (Verhoeven, 2014). De half gestructureerde interviews werden gebruikt om deelvraag drie en vier te beantwoorden:

- Hoe ervaren cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervareingsgesprek van het cliëntvervareingsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

- Hoe ervaren begeleiders van cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

Door gebruik te maken van interviews konden de ervaringen met en de behoeftes aan ten aanzien van het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen het beste gemeten worden. Dit gebeurde aan de hand van een topiclijst. Er zijn twee topiclijsten opgesteld. De eerste topiclijst werd gebruikt bij het interviewen van de begeleiders van cliënten met een LVB (zie Bijlage 3a). De tweede topiclijst was opgesteld voor het interview met de cliënten (zie Bijlage 3b). Deze topiclijsten werden opgesteld na het operationaliseren van de belangrijke begrippen die in dit onderzoek centraal staan (Verhoeven, 2014). De topiclijst voor de begeleiders van cliënten met een LVB

Voor het beantwoorden van deelvraag drie is besloten om alleen half gestructureerde interviews te gebruiken. Half gestructureerde interviews werken het prettigst voor cliënten, omdat ze hierbij de vrijheid krijgen om zelf een invulling te geven aan de vragen. Wanneer er gestructureerde vragen worden gesteld, bestaat de kans dat cliënten het gevoel krijgen het juiste antwoord te moeten geven en niet meer tot een eigen antwoord kunnen komen.

De interviews werden -één op één gehouden, zodat de geïnterviewde van buitenaf beïnvloed kon worden. Beïnvloeding kan de betrouwbaarheid aantasten (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Cliënten mochten aangeven of ze het gesprek één op één wilde houden, of dat ze er liever een begeleider bij wilden hebben. De aanwezigheid van de begeleider dient als ondersteuning voor de cliënt. De interviews namen ongeveer een twintig minuten in beslag, zodat dit niet teveel vroeg van de cliënt.

Door het gebruik van beide dataverzamelmethodes werd er inzicht verkregen in de frequentie van de behoefte aan ondersteunende communicatiemiddelen onder begeleiders, en ook wat hun persoonlijke ervaringen hiermee zijn. De uitkomst van de enquête hielp om verdiepende vragen te stellen tijdens de interviews.

4.3. Populatie en steekproef

In een praktijkonderzoek wordt veel data verzameld door het raadplegen van tekstbronnen en personen. De groep mensen waarover een uitspraak werd gedaan in het praktijkonderzoek is de populatie (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

De populatie van dit praktijkonderzoek zijn alle cliënten met een LVB en begeleiders van cliënten met een LVB die werken met het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument van *Ben ik Tevreden?*. Het betreft hier 25 organisaties in Nederland en België. De populatie is te groot om deze geheel bij het onderzoek te betrekken. Hierdoor is er gewerkt met een steekproef. Een steekproef is een klein groepje mensen die dienen als afspiegeling van de populatie. Dit praktijkonderzoek maakte gebruik van een aselechte steekproeftrekking. Dat houdt in dat op basis van toeval respondenten uit de populatie geselecteerd worden. De organisaties die werken met het cliëntervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?* werden benaderd of ze deel wilde nemen aan het praktijkonderzoek en of ze respondenten konden aandragen (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

De bedoeling was om twaalf enquêtes binnen te krijgen van de beleidsmedewerkers en 50 enquêtes van de begeleiders van cliënten met een LVB. Daarnaast werden er vijf begeleiders van cliënten met een LVB geïnterviewd, en vier cliënten met een LVB geïnterviewd.

4.4. Operationaliseren

Operationaliseren is het uitwerken van begrippen tot meetinstrumenten. Met operationaliseren wordt bepaald welke vragen er worden gesteld om antwoord te krijgen op de hoofd- en deelvragen van het praktijkonderzoek (Verhoeven, 2014).

In de hoofdvraag en deelvraag drie en vier staat het begrip ervaring centraal. Ervaringen zijn volgens van ter Horst (2015) de visie en beleving die de cliënten toekennen aan de situatie. In zowel de enquête als het interview wordt de ervaring ten aanzien van ondersteunende communicatiemiddelen gemeten. Communicatie is het uitwisselen van informatie tussen twee of meer personen (Remmerswaal, 2015). Veel mensen met een LVB hebben moeite met het verwerking van de binnengekomen informatie (De Beer, 2016). Hierbij wordt er gesproken van de verbale communicatie, dus de gesproken taal. Gesproken taal wordt weer verdeeld in taalinhoud en taalvorm. Taalinhoud zegt iets over de wijze waarop er gecommuniceerd wordt en of de boodschap

door de ander begrepen wordt. Taalvorm is de wijze waarop er gecommuniceerd wordt (Oskam & Scheres, 2017). Het inzetten van hulpmiddelen is een wijze waarop er gecommuniceerd kan worden. Hulpmiddelen zijn onder anderen foto's, pictogrammen en tekeningen (De Rijdt et al., 2017). Tijdens de interviews werden er hulpmiddelen meegenomen om als voorbeeld aan de cliënt te laten zien.

Begrip	Dimensie	Sub dimensie	Indicator	Vragen
<u>Ervaring met ondersteunende communicatiemiddelen</u> <i>Begeleiders</i>	Communicatie	Inhoud	begrijpelijk	Heeft u wel eens meegemaakt dat de cliënt het lastig vond om een vraag te beantwoorden? Zo ja: hoe gaat u hier mee om?
		Vorm	Hulpmiddelen	Gebruikt u ondersteunende communicatiemiddelen? Zo ja: welke zijn dit? Ervaart u dit als positief of negatief? Zo nee: wat is de reden dat u er geen gebruik van maakt? Zijn er ondersteunende communicatiemiddelen beschikbaar binnen de organisatie?
			Behoeften	Hoe zou de communicatie volgens u verbeterd kunnen worden? Waar heeft u behoefte aan met betrekking tot communicatiemiddelen

Begrip	Dimensie	Sub dimensie	Indicator	Vragen
<u>Ervaring met ondersteunende communicatiemiddelen</u> <i>Cliënten</i>	Communicatie	Inhoud	Begrijpelijk	Kun je de vragen goed beantwoorden? Begrijp je wat de begeleider van je vraagt?
		Vorm	Hulpmiddelen	Neemt de begeleider ook dingen mee die de vragen duidelijker maken, zoals picto's, smiley's, foto's, tekeningen? Zo ja: wat vind je daarvan?

				Zo nee: zou je dit fijn vinden?
			Behoeften	Welke lijken je fijn om te gebruiken? (plaatjes, foto's, picto's, tekeningen)

4.5. Analyse methode

De hoeveelheid aan verzamelde data moest worden teruggebracht naar een bruikbaar en overzichtelijk geheel. Hierbij werden hoofd- en bijzaken van elkaar gescheiden. De hoeveelheid data werd per deelvraag geanalyseerd.

4.5.1. Analyseren kwantitatieve data

In dit praktijkonderzoek werden er twee verschillende enquêtes aangeboden aan twee verschillende groepen respondenten.

Voor het analyseren van de enquêtes werd er gebruik gemaakt van de methode aantallen berekenen (Van der Donk & van Lanen, 2016). De methode aantallen berekenen geeft aan hoeveel personen er voor een bepaalde antwoordmogelijkheid hebben gekozen. Het aantal respondenten wordt hierbij per antwoordmogelijkheid geturfd. De aantallen worden per vraag verwerkt. Hierdoor ontstaat er een overzicht waarin de verschillen per vraag naar voren komen (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De vragen die drie of meer antwoordmogelijkheden hebben worden omgezet in een cirkeldiagram. Hierdoor worden de verhoudingen per vraag duidelijker (Verhoeven, 2014).

De enquêtes zijn opgesteld met het online programma SurveyMonkey. Dit programma analyseert de uitkomst per vraag zelf. SurveyMonkey geeft aan hoeveel respondenten een bepaald antwoord hebben gekozen en hoeveel dit in procenten is.

4.4.2. Analyseren kwalitatieve data

Er werd ook data verzameld door het afnemen van interviews. De interviews werden opgenomen met een mobiele telefoon. Om de interviews te kunnen analyseren moesten deze eerst worden getranscribeerd via amberscript. Dit is een online programma dat opgenomen teksten omzet in geschreven tekst (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

De kwalitatieve data werd in Excel gecodeerd. Dit gebeurde door de tekst eerst in kleine stukjes te verdelen, met een thema per stukje. Daarna werd er een label gehangen aan dit thema. Dit label beschrijft in een woord de waarde die de geïnterviewde aan de uitspraak toekent. Dit wordt ook wel open coderen genoemd (Verhoeven, 2014).

De volgende stap is axiaal coderen (Verhoeven, 2014). De codes die aan de verschillende teksten zijn toegekend worden met elkaar vergeleken. Er wordt gezocht naar overeenkomsten en naar verschillen. De verschillende codes worden geordend en krijgen een overkoepelend label (Boeije, geciteerd in Verhoeven, 2014). Door op deze manier de data te analyseren kunnen er makkelijker verbanden gevonden worden tussen de response van verschillende respondenten en wordt het in een oogopslag duidelijk wat de ervaringen zijn van de respondenten met het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen. In Bijlage 4 staan de gecodeerde interviews.

Hoofdstuk 5: Onderzoeksresultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksresultaten van de deelvragen.

5.1. Deelvraag 1: Wat zegt de literatuur

Voor het beantwoorden van deelvraag 1 is literatuuronderzoek gedaan. Deze deelvraag luidt:

- Wat zegt de literatuur over het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen bij mensen met een LVB?

5.1.1. Het belang van communicatie

Communicatie kan worden omschreven als het uitwisselen van informatie tussen twee of meer personen (Remmerswaal, 2015). In dit onderzoek wordt communicatie daarnaast ook beschreven als het vermogen om contact te maken, gevoelens te delen en relaties aan te gaan met anderen (De Rijdt, 2013). Communicatie vormt de basis van ons bestaan, omdat de mens zonder communicatie in een isolement raakt (Oskam & Scheres, 2017). Gesproken en geschreven taal speelt een grote rol in onze dagelijkse communicatie maar we maken ook gebruik van andere vormen van communicatie (Boschman, 2005). Voordat de gesproken taal ontstond, communiceerde men via lichaamstaal, gebaren en geluiden (Van den Nieuwenhuizen, 2015).

Communicatie kan worden verdeeld in een inhouds- en een betrekkingniveau. Het inhoudsniveau is wat er letterlijk gezegd wordt en het betrekkingniveau zegt iets over de onderliggende boodschap (Brinkman, 2013). In 2004 heeft van Nieuwenhuijzen onderzoek gedaan naar het oplossen van problemen bij cliënten met een LVB. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat cliënten evenveel informatie binnenkrijgen als anderen, maar dat ze zich meer focussen op de letterlijke inhoud van gesproken informatie (Van Nieuwenhuijzen, 2005). De onderliggende boodschap wordt dus vaak niet opgepikt door mensen met een LVB, omdat ze moeite hebben met het verwerken van de informatie die binnenkomt. Ze vinden het o.a. lastig om hoofdzaken te scheiden van bijzaken, dus om te bepalen welke informatie voorrang dient te krijgen. Ook hebben ze moeite met beeldspraak en grapjes, deze worden vaak letterlijk genomen (De Beer, 2016).

Wel is het belangrijk te benoemen dat ieder mens uniek is en zo ook iemand met een LVB. Dykens en Hodapp (2001) concluderen dat de cognitieve vermogens van mensen met een LVB sterk van elkaar kunnen verschillen. Hierdoor is het van belang om de communicatie op de persoon af te stemmen (Dykens & Hodapp, 2001).

5.1.2. Taalontwikkeling en informatieverwerking

Volgens Blokhuis en van Kooten (2010) groeien en ontwikkelen de hersenen van kinderen met een LVB zich hetzelfde als andere kinderen, maar is er eerder sprake van stagnatie. Dit gebeurt ongeveer rond het zevende levensjaar. Er is sprake van een beperkte en vertraagde taalontwikkeling bij mensen met een LVB (De Beer, 2016).

Ook hun denkprocessen verlopen langzamer en hierdoor verloopt de verwerking van informatie ook langzamer. Het is aan te raden om informatie te vereenvoudigen (Kleinert, Browder & Towles-Reeves, 2009). Het werkgeheugen werkt beperkt, waardoor denkprocessen langzamer verlopen en minder informatie tegelijk kan worden verwerkt (Van der Molen, 2009).

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat het verbaal kortetermijngeheugen van mensen met een LVB minder goed werkt dan het visueel-ruimtelijk kortetermijngeheugen, waardoor ze visueel-ruimtelijke informatie beter kunnen verwerken (Danielsson et al., 2010; Van der Molen, 2009).

5.1.3. Het communicatieniveau

Het communicatieniveau is het niveau waarop iemand omgaat met de inhoud, de vorm en het gebruik van taal. Bloom en Lahey noemden dit de drie componenten van taal. Taalinhoud is het onderwerp waar iemand over communiceert en taalvorm is de wijze waarop er wordt gecommuniceerd. Taalgebruik is de functie van communicatie, de reden waarom er gecommuniceerd wordt (Bloom & Lahey, geciteerd in Oskam & Scheres, 2017). De manier waarop mensen met de drie componenten omgaan wordt het communicatieniveau genoemd. Er zijn drie

communicatieniveaus te onderscheiden: het situatieniveau, het signaalniveau en het symboolniveau (Oskam & Scheres, 2017).

Een persoon die op situatieniveau functioneert leeft in een beperkte wereld. Hij maakt gebruik van zintuigelijke prikkels bij het ondergaan van een situatie. Hij heeft (nog) geen inzicht in andersoortige communicatievormen en dat deze ook ingezet kunnen worden om met de ander te communiceren. Sommige mensen die functioneren op situatieniveau kunnen, na training, wel gebruiksvoorwerpen herkennen en aanwijzen. Het gaat hierbij om fysieke gebruiksvoorwerpen zoals bekers en washandjes (Oskam & Scheres, 2017).

Een persoon die op signaalniveau communiceert kent de betekenis van meerdere begrippen en kan deze in beperkte mate combineren. De situatie kan door de persoon begrepen worden met behulp van fysieke voorwerpen of visuele hulpmiddelen, zoals foto's of pictogrammen. Hij leert ze te gebruiken om zelf iets aan te geven (Oskam & Scheres, 2017).

Het laatste communicatieniveau is het symboolniveau. Op dit niveau kan iemand begrippen onthouden die niet gekoppeld zijn aan een herkenbare situatie. Hij is in staat om begrippen op te roepen en deze te combineren. De vorm van communicatie die iemand kan gebruiken hoeft niet perse een letterlijke relatie te hebben met het begrip waarover gecommuniceerd wordt (Oskam & Scheres, 2017).

Het bepalen van het communicatieniveau van de persoon hangt af van het cognitieve vermogen en het sociaal emotionele niveau. De meeste mensen met een LVB functioneren op symboolniveau en zijn dus in staat om ondersteunende communicatiemiddelen te gebruiken die geen letterlijke relatie hebben met het gecommuniceerde begrip. Het communicatieniveau kan echter wel per situatie verschillen. Iemand die zich niet prettig voelt kan naar een lager communicatieniveau zakken (Oskam & Scheres, 2017).

5.1.4. Communicatievormen

Communicatievormen kunnen in twee groepen worden verdeeld: communicatievormen zonder hulpmiddelen en communicatievormen met hulpmiddelen (ISAAC, z.d.). Communicatievormen zonder hulpmiddelen komen uit de persoon zelf. Iemand communiceert bijvoorbeeld via het lichaam door zijn lichaamshouding of gezichtsuitdrukkingen maar ook via gesproken taal (ISAAC, z.d.). Hieruit kan worden afgeleid hoe iemand zich voelt, ook al wil die persoon dat niet bewust overbrengen (Boschman, 2005). Lichaamstaal is een samenvatting van boodschappen die onder andere door bewegingen, gebaren, oogcontact, lichaamshouding, gezichtsuitdrukkingen en intonatie worden overgebracht (Van den Nieuwenhuizen, 2015).

Bij communicatievormen met hulpmiddelen wordt er gebruik gemaakt van externe hulpmiddelen, zoals non-tech en low-tech hulpmiddelen. De focus ligt op het communiceren met behulp van voorwerpen. Hierbij kan er gedacht worden aan foto's, plaatjes, tekeningen of pictogrammen (ISAAC, z.d.). Voor mensen met een LVB betekent het voornamelijk visualisatie. De voorwerpen worden gebruikt om de geschreven en gesproken taal te verduidelijken en te ondersteunen voor mensen met een LVB. Het is niet bedoeld om de gesproken taal te vervangen. Doordat de informatie verduidelijkt wordt door visualisatie, krijgt iemand de gelegenheid om mee te praten en beslissen. Het biedt een aanknopingspunt voor een gesprek (De Rijdt et al., 2017).

5.1.5. Aansluiting bij de persoon met LVB

Het is aan te raden om de informatie in kleine stukjes aan te bieden, informatie te herhalen en visuele ondersteuning te bieden. Het is belangrijk om na te gaan of de informatie is begrepen. Dit kan worden gedaan door er naar te vragen of mensen de informatie in hun eigen woorden te laten samenvatten (Van der Molen et al., 2007).

De Wit, Moonen en Douma (2012) hebben richtlijnen ontwikkeld voor het bevorderen van de communicatie met mensen met een LVB. Bij het ontwikkelen van de richtlijnen is rekening gehouden met de beperking in de verbale informatieverwerking en de beperking in het werkgeheugen (De Wit et al., 2012). Deze zijn:

Vereenvoudig het taalgebruik

- gebruik alleen de kern van de informatie;
- gebruik geen figuurlijk taalgebruik;

- gebruik korte zinnen, die uit ongeveer vijf woorden bestaan;
- gebruik woordkeuzes die al eerder gebruikt zijn;
- gebruik concrete woorden;
- praat rustig en stel per keer slechts een vraag;
- gebruik dezelfde woorden als de persoon.

Ga na of de cliënt het begrepen heeft

- vraag na of de ander het goed heeft begrepen;
- laat iemand de informatie in eigen woorden samenvatten.

Gebruik ondersteunende communicatiemiddelen

- laat de persoon zijn verhaal verduidelijken door het maken van een tekening;
- gebruik foto's of pictogrammen;
- plaats het verhaal in een tekening of schets;
- zorg ervoor dat iemand de communicatiemiddelen niet als kinderachtig ervaart

(De Wit et al., 2012).

De keuze voor een ondersteunend communicatiemiddel wordt mede bepaald door het communicatieniveau van de persoon met een LVB en wat hij het prettigst vindt (De Rijdt, 2013). De volgende communicatiemiddelen kunnen helpen gesproken taal te verduidelijken:

❖ Geschreven taal

Mensen met een LVB, die kunnen lezen en schrijven, hebben vaak helemaal geen behoefte aan welke vorm van ondersteunende communicatiemiddelen dan ook. Voor hun kan het al voldoende zijn, wanneer de begeleider informatie in eenvoudige en duidelijke taal noteert (De Rijdt et al., 2017).

❖ Foto's

Foto's zijn een herkenbare en concrete weergave van de werkelijkheid. Door de herkenbaarheid worden foto's met name gebruikt bij mensen die functioneren op situatie- of signaalniveau. Het is belangrijk dat het onderwerp van de foto duidelijk op de voorgrond staat, waarbij de achtergrond neutraal blijft (Oskam & Scheres, 2017).

❖ Tekeningen

Tekeningen kunnen de werkelijkheid schematisch weergeven. Tekeningen kunnen de begeleider helpen om een stappenplan uit te tekenen (De Rijdt, 2013). Daarnaast kan ook de persoon met een LVB zijn verhaal omzetten in een tekening. Dat is prettig wanneer hij niet in woorden kan uitdrukken wat hij bedoelt (De Wit et al., 2012).

❖ Pictogrammen

Pictogrammen zijn vereenvoudigde afbeeldingen die helpen om de betekenis van iets duidelijk te maken en om wensen en gevoelens over te dragen. Begrippen die de persoon al enigszins kent kunnen aan de hand van herkenbare pictogrammen nog beter worden uitgelegd. Ook zorgt het gebruik van pictogrammen er vaak vanzelf voor dat de begeleider kortere zinnen gebruikt (De Rijdt et al., 2017). Pictogrammen zijn vaak in zwart-witcontrast uitgevoerd, waardoor ze ook bruikbaar zijn voor mensen met visuele beperkingen (Oskam & Scheres, 2017).

Het is belangrijk om te onthouden dat er niet teveel afbeeldingen of pictogrammen tegelijk mogen worden getoond aan mensen met een LVB. Volgens van der Molen (2009) kan dit anders leiden tot verwarring. Danielsson, Rönnberg en Andersson (2010) vinden ondersteunende communicatiemiddelen niet zinvol wanneer visuele middelen onbekende personen of omgevingen bevatten. Ze raden aan om makkelijke herkenbare plaatjes, foto's en pictogrammen te gebruiken (Danielsson et al., 2010). Een pictogram of afbeeldingen kan al te abstract zijn voor mensen met een LVB. Houdt er daarom rekening mee dat iemand de betekenis begrijpt (De Wit et al., 2012). Daarnaast is het belangrijk om in de gaten te houden dat de ondersteunende communicatiemiddelen niet als kinderachtig worden ervaren door mensen met een LVB. De kans bestaat dan dat iemand minder gemotiveerd is, of wordt om in gesprek te gaan (Landelijk Kenniscentrum LVB & Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra, 2018).

Tenslotte is het belangrijk om te achterhalen wat persoon zelf prettig vindt tijdens de communicatie. Sluit, in de keuze van ondersteunende communicatiemiddelen, aan bij de persoon (De Rijdt, 2013; De Wit et al., 2012; Oskam & Scheres, 2017).

5.2. Deelvraag 2: Wat heeft de praktijk zelf al ontwikkeld?

De resultaten van deelvraag twee zijn door middel van het gebruik van een korte enquête verzameld en worden hier beschreven. Deelvraag twee richt zich op de vraag:

- Welke ondersteunende communicatiemiddelen hebben de organisaties ontwikkeld om het cliëntgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* te verduidelijken voor de cliënten met een LVB?

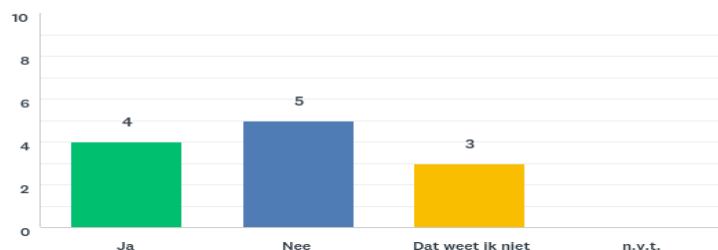
De enquête is via email verspreid onder de beleidsmedewerkers kwaliteit van de organisaties die werken met *Ben ik Tevreden?*. De enquête is door twaalf respondenten ingevuld. Op de vraag of de organisatie werkt met de *Ben ik Tevreden?* Gesprekslijst antwoordden elf respondenten met ja en een respondent met nee.

5.2.1. Verduidelijken van de informatie

Bij een vraag in de enquête werd aan de respondenten gevraagd in hoeverre ze het er mee eens waren dat het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen heeft geholpen om gesprekken met cliënten te verduidelijken. Deze vraag kon beantwoord worden op een vijfpuntschaal, waarbij 1 staat voor geheel oneens en 5 staat voor geheel eens. Drie van de twaalf respondenten waren het hier mee eens en vier respondenten waren het er geheel mee eens. Daarnaast gaf een respondent aan er neutraal in te staan en twee respondenten antwoordden dat het voor hen niet toepassing was. Er waren geen respondenten die aangaven dat ze het met de vraag oneens of geheel oneens waren.

5.2.2. Ontwikkelde ondersteunende communicatiemiddelen

Vijf van de twaalf respondenten lieten weten dat er binnen hun organisatie geen ondersteunende communicatiemiddelen werden gebruikt tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Drie respondenten antwoordden dat ze niet wisten óf er ondersteunende communicatiemiddelen werden gebruikt en vier respondenten gaven aan dat er in hun organisatie wel ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek werden gebruikt. Zie tabel 1.



Tabel 1. Gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen.

Van de vier respondenten, die aangaven dat hun organisatie heeft gewerkt met ondersteunende communicatiemiddelen, gaven er twee aan dat het inzetten van de ondersteunende communicatiemiddelen werd afgestemd op wat past bij de cliënt. Een respondent antwoordde: "Begeleiding gebruikt ondersteunende communicatiemiddelen die de cliënt nodig heeft".

Aan het einde van de enquête werd aan de respondenten gevraagd of zij de ondersteunende communicatiemiddelen, ontwikkeld in hun eigen organisatie, wilden doorsturen naar de onderzoeker. Hierna is er een verzameling gemaakt van ondersteunende communicatiemiddelen die door de verschillende organisaties zijn ontwikkeld om te gebruiken tijdens cliëntervaringsgesprekken van *Ben ik Tevreden?*.

Een respondent stuurde dat ze in 2017 binnen de organisatie "vragensets met picto's" hadden ontwikkeld. Per levensdomein van Schalock en Verdugo (2002) zijn pictogrammen ontwikkeld om in gesprek te gaan met de cliënt. Een voorbeeld van deze picto's is hieronder, in figuur 1, weergegeven.

Figuur 1. vragensets met Picto's (De Zijlen, z.d.)¹.



Een andere respondent liet weten een dat haar organisatie een "BiT-koffertje met verschillende materialen" heeft ontwikkeld. De respondent liet hierbij weten dat de begeleider daarmee per cliënt ondersteunende communicatiemiddelen in kan zetten, waaronder visuele hulpmiddelen.

De spelmethode "zoveel te zeggen" is niet speciaal voor het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?* ontworpen, maar richt zich wel op de verschillende kerndomeinen van kwaliteit van bestaan. De spelmethode bevat kaarten over de verschillende kerndomeinen die het gesprek kunnen ondersteunen.

5.3. Deelvraag 3: Wat zijn de ervaringen van cliënten?

De resultaten van deelvraag drie zijn verzameld door het houden van interviews en geven antwoord op de volgende vraag:

- Hoe ervaren cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

Vier respondenten waren bereid om een interview af te nemen. De respondenten waren cliënten met een LVB die binnen verschillende organisaties in Nederland verblijven. Twee van de vier respondenten hadden naast een LVB ook een visuele aandoening.

5.3.1. Fijn aan het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*

Alle respondenten waren positief over het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Twee respondenten benoemde als meerwaarde dat er echt besproken wordt hoe het gaat. Respondent een zei hierover: "Dat je echt aangeeft van hoe is het nou eigenlijk in het echt?" en respondent drie gaf aan er positieve dingen uit te halen. De vier respondenten gaven aan dat zij de vragen van het BiT Gesprekslijst fijn vinden.

5.3.2. Minder prettig aan het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*

Er werd door twee respondenten aangegeven dat ze er soms van balen als ze de BiT Gesprekslijst weer moesten invullen. Respondent vier benoemde hierbij dat het wel veel vragen zijn. Ze zit in de cliëntenraad van de BiT binnen de organisatie waar ze verblijft. Ze gaf aan dat ze die reactie regelmatig ook te horen krijgt van de medecliënten: "ik krijg soms terug van oh moet ik weer die lijst invullen en dat duurt zo lang. Het zijn soms best veel vragen vind ik".

5.3.3. Verduidelijken van de vragen door middel van voorbeelden

Alle respondenten gaven aan dat ze de vragen van de BiT Gesprekslijst lastig vonden. Respondent een noemde het heel diepgaande vragen en respondent twee gaf aan de vragen moeilijk te vinden. Respondent drie vond de vragen zelf niet lastig, maar was van mening dat de vragen voor haar dochter wel lastig zouden kunnen zijn. Respondent vier vond de vragen lastig, omdat ze naar haar mening breed waren en daardoor moeilijk te beantwoorden. Respondent een zei het volgende over het begrijpen van de vragen: "Het zijn wel lastige vragen vind ik altijd. Sommige vragen moet ik ook echt 4 keer lezen voordat ik denk, mag ik nog een keer uitleg alsjeblieft en in makkelijkere woorden".

Drie respondenten vertelde dat zij extra uitleg vroegen aan de begeleider om de vragen te verduidelijken. Twee respondenten gaven aan dat het uitleggen gebeurd aan de hand van een voorbeeld uit hun leven. Respondent vier gaf aan het daarom ook fijn te vinden dat het in gespreksvorm is, zodat ze om uitleg kan vragen. De respondenten lieten weten na extra uitleg de vragen wel te begrijpen.

¹ Bron afkomstig van de Dropbox (niet publiekelijk toegankelijk) van Praktikon

5.3.4. inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen

Een respondent gaf aan ondersteunende communicatiemiddelen te gebruiken tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Ze gebruikte de BiT Gesprekslijst met smiley's (zie figuur 2). De smiley's vormen een vijfpuntschaal, waarbij rood staat voor ontevreden en groen voor tevreden. In de lijst die respondent vier had gebruikt stonden twee rode en twee groene smiley's. De cliënt vond het een fijne lijst, maar de twee rode smiley's vormde onduidelijkheid. Ze gaf aan dat dit het voor haar onduidelijk maakte om een goed antwoord te kunnen geven. Ze zou het fijn vinden wanneer de rode smiley vervangen zou worden door een oranje. Respondent vier benoemde dit als volgt: *"ik vond ze wel fijn, maar ik vind dit weer onduidelijk. Maak deze rij oranje en dan deze rij iets lichter groen, want dan heb je rood, oranje en groen"*. Respondent vier maakte gebruik van een verouderde BiT Gesprekslijst met smiley's. De overige respondenten gaven aan geen ondersteunende communicatiemiddelen te gebruiken tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*.

Figuur 2. Smiley's van de BiT Gesprekslijst (Praktikon, z.d.).²



5.3.5. Behoeften aan ondersteunende communicatiemiddelen

Drie respondenten beantwoordden nee op de vraag of zij behoeften hebben aan het inzetten van ondersteunde communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Een respondent heeft naast een LVB ook een visuele aandoening. Hij gaf aan de meegebrachte ondersteunende communicatiemiddelen niet goed te kunnen zien: *Zou het wel duidelijk maken, maar ik zie een beetje wazig. Ik kan de omheining wel zien. Nee niet om te gebruiken nee"*. Respondent een vond het lastig om te beantwoorden wat hij tijdens het gesprek prettig zou vinden om te gebruiken: *"Ik zou niet weten wat ik daarbij moet hebben om die vragen beter te beantwoorden"*. Hij gaf aan graag te willen zien dat de vragen wat makkelijker gemaakt worden, want volgens hem zijn ze nu nog erg gericht op volwassenen.

Twee respondenten lieten weten dat ze er geen behoefte aan hebben, maar dat het voor andere wel fijn kan zijn. Ze gaven aan dat het goed zou zijn wanneer het er wel is, zodat het eventueel gebruikt kan worden. Respondent vier zei daarover: *Ik weet wel hoe ik me voel en zo maar sommige mensen kunnen ook niet het gevoel aangeven"* en respondent drie benoemde: *"ik denk dat er echt zo cliënten zijn die het wel fijn vinden om extra dingen te gebruiken. Dus ja wat ik dan zou zeggen is biedt het degene aan die het nodig hebben"*.

5.4. Deelvraag 4: Wat zijn de ervaringen van begeleiders?

De resultaten van deelvraag vier zijn verzameld door middel van interviews en enquêtes. De resultaten geven antwoord op de volgende vraag:

- Hoe ervaren begeleiders van cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

Er zijn vijf respondenten geïnterviewd aan de hand van een half gestructureerd interview en 45 respondenten hebben de enquête ingevuld die via email is verspreid. De respondenten zijn begeleiders van cliënten met een LVB die werkzaam zijn bij verschillende organisaties verspreid over Nederland en België. De respondenten voeren het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?* en maken hierbij eventueel gebruik van de BiT Gesprekslijst.

5.4.1. Meerwaarde van het ervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?*

Uit de resultaten van de interviews kwam naar voren dat de meerderheid van de respondenten vonden dat het cliëntervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?* van meerwaarde is. Ze gaven hierbij aan dat je een moment creëert met de cliënt om te bespreken hoe het gaat. Vier respondenten vonden het prettig dat er onderwerpen worden behandeld die in het dagelijks leven vaak niet besproken worden met de cliënt. Respondent vijf zei hierover: *"Om even stil te staan bij de punten en kijken van denk ik er hetzelfde over als de cliënt. Dingen die je misschien niet altijd dagelijks benoemd, maar die er wel zijn"*. Twee respondenten benoemde dat het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik*

² Bron afkomstig van de Dropbox (niet publiekelijk toegankelijk) van Praktikon.

Tevreden? ook kan helpen de cliënt positief te bekrachtigen, omdat er ook gekeken wordt naar wat er goed gaat in het leven van de cliënt.

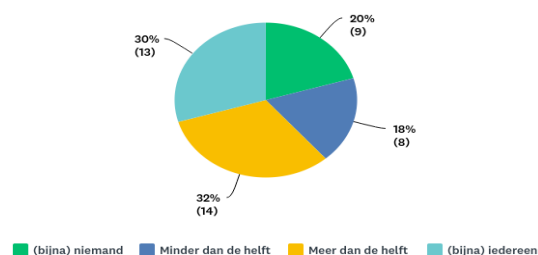
Aan de respondenten is in de enquête de vraag voorgelegd: *"De uitkomst van BiT helpt mij om samen met de cliënt verandering aan te brengen in zijn leven, waardoor de kwaliteit van het bestaan wordt verbeterd door de cliënt"*. Vijf respondenten waren het oneens met de stelling. Van de 45 respondenten antwoordden 26 dat ze het eens waren met de stelling, en zes respondenten antwoordden met 'geheel eens'. Zie tabel 2.

5.4.2. Verbaal begrijpen van de informatie

Op de vraag in de enquête of cliënten de informatie verbaal begrijpen werd door de respondenten wisselend gereageerd. Iets meer dan de helft van de respondenten gaf aan dat de cliënten de informatie verbaal begrijpen. Acht respondenten gaven aan dat minder dan de helft van de cliënten de gesproken taal begrijpt en negen respondenten antwoordden met '(bijna) niemand'. Zie tabel 3. Een respondent zegt hierover:

"Wel valt op dat cliënten het heel moeilijk vinden te zeggen wat wel en niet goed gaat. Soms geven ze een open antwoord en vervolgens een score en die komt totaal niet overeen. Voor cliënten is het soms toch erg abstract, ondanks dat het in simpele bewoording verteld wordt".

Tabel 3. hoeveel cliënten konden de informatie verbaal (in gesproken taal) begrijpen?



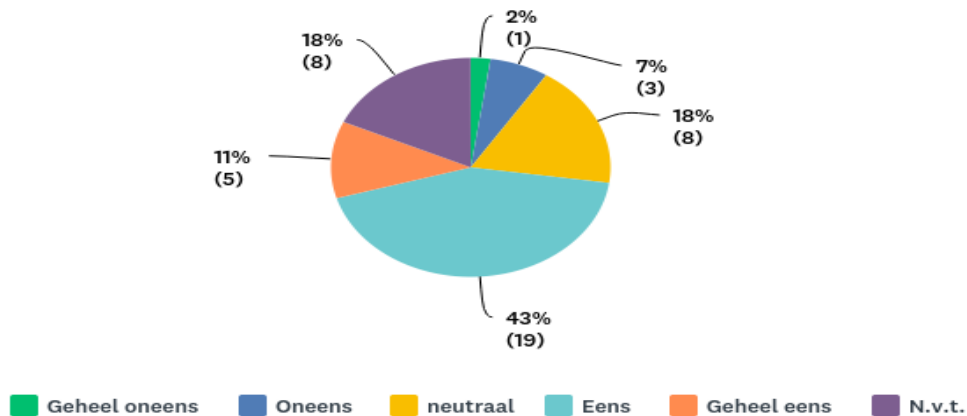
De vijf respondenten van het interview gaven allen aan dat ze ervaren dat sommige cliënten het lastig vinden om de informatie verbaal te begrijpen. Respondent een zei hierover: *"Bij de een gaat het wat moeilijker dan bij de ander en sommige hebben wat meer tijd nodig. Het is ook afhankelijk van hoe voelt de cliënt zich. Communicatie gaat maar je moet er de tijd voor nemen"*. Volgens drie respondenten waren de vragen van de BiT Gesprekslijst te breed, waardoor de vragen lastig zijn. Respondent twee gaf aan: *"Dat is soms best lastig voor cliënten om dat in te vullen, omdat ze bepaalde begrippen lastig vinden"*.

5.4.3. Verduidelijken van de informatie

Alle vijf de respondenten gaven aan de vragen begrijpelijk te maken door ze te verduidelijken. Drie respondenten antwoordde dat zij de vragen voor de cliënt verduidelijken door voorbeelden te noemen. Twee respondenten gaven hierbij aan dat ze de voorbeelden haalden uit het dagelijks leven van de cliënt. Respondent twee zei over het verduidelijken van de vragen: *"Ik probeer het nu gewoon uit te leggen door voorbeelden te noemen, dan kun je dat nog een keer testen van kun je dat samenvatten?"* en respondent vier gaf aan: *"Wij ondersteunen met uitleg en het geven van voorbeelden, dan vertel ik wel wat mijn beeld daarvan is of het algemeen beeld of ervaring"*. Respondent drie gaf ook aan voorbeelden te gebruiken, maar vertelde hierbij dat het niet haar voorkeur was. Zij was van mening dat voorbeelden geven sturend kan werken voor de cliënt. Volgens de respondent zouden open vragen zonder voorbeelden het best zijn, maar dat is in de praktijk niet altijd haalbaar. Respondent sloot hier bij aan: *"Dan moet je ook weer opletten dat je niet gaat sturen, want het is toch zijn of haar beeld"*.

In de enquête is gevraagd of ondersteunende communicatiemiddelen helpen om de informatie te verduidelijken voor de cliënt. Negentien respondenten waren het eens en vijf respondenten waren het geheel eens. De vraag kon worden beantwoord met een vijfpuntschaal, waarbij 1 staat voor geheel oneens en 5 staat voor geheel eens. Zie tabel 4.

Tabel 4. Ondersteunende communicatiemiddelen helpen om de informatie te verduidelijken voor de cliënt.

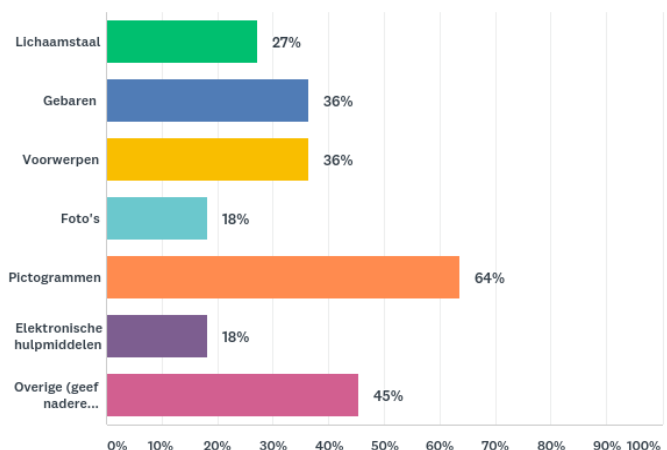


5.4.4. Ondersteunende communicatiemiddelen

Twaalf respondenten van de enquête gaven aan te werken met ondersteunende communicatiemiddelen. 33 respondenten gaven aan dat ze niet werken met ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek. Een respondent gaf hier de volgende reden voor: "Voor mensen met een visuele beperking is het lastig om communicatiemiddelen in te zetten omdat ze het doorgaans niet of niet goed kunnen zien. Een alternatief is lastig".

Respondent vijf gaf tijdens het interview aan te werken met ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek. Zij maakte gebruik van de BiT Gesprekslijst met smiley's. De overige respondenten lieten weten niet te werken met ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek. Ze gaven hierbij verschillende redenen. Volgens respondent twee kunnen de cliënten het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen als kinderachtig ervaren. Respondent drie neemt het gesprek af bij cliënten met een LVB en visuele beperkingen. Ze gaf aan dat plaatjes lastig kunnen zijn omdat ze vaak alleen contouren zien. Volgens respondent drie zouden simpele plaatjes wel kunnen, maar dan is het volgens de respondent de vraag of het nog wel het juiste effect heeft. Daarnaast werd er door een respondent aangegeven dat ze niet wist wat er nog ingezet zou kunnen worden aan ondersteunende communicatiemiddelen.

De meest gebruikte ondersteunende communicatiemiddelen onder de respondenten van de enquête, zijn de pictogrammen (64%), gebaren (36%), voorwerpen (36%), lichaamstaal (27%), foto's (18%) en elektronische hulpmiddelen (18%). Dit zie je terug in tabel 5. Daarnaast gaven vier respondenten bij 'overige' aan dat ze verbale ondersteuning gebruiken door de vragen te vereenvoudigen voor cliënten. Een respondent zegt hierover: "Zelf uitleggen in simpelere taal. Voorbeelden noemen".

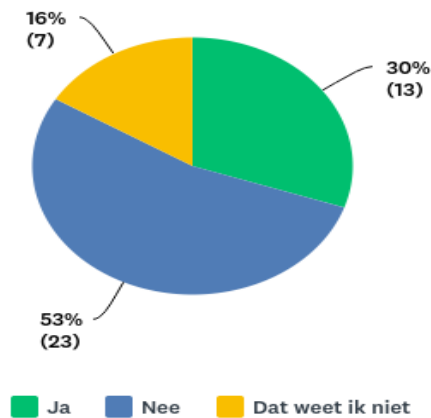


Tabel 5. Ondersteunende communicatiemiddelen

5.4.5. Behoeftte aan ondersteunende communicatiemiddelen

Drieëntwintig respondenten gaven aan geen behoefte te hebben aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Dertien respondenten antwoordden dat ze hier wel behoefte aan hebben en zeven mensen gaven aan niet te weten of ze behoefte hebben aan ondersteunende communicatiemiddelen. Zie tabel 6.

Tabel 6. Behoeftte aan ondersteunende communicatiemiddelen.



Uit de interviews kwam naar voren dat vier respondenten geen behoeften hebben aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Respondent vier was daar duidelijk in: *"Wij hoeven niet met pictogrammen of iets"*. Een respondent gaf aan dit al te gebruiken en dat ze niet goed wist wat er nog meer gebruikt zou kunnen worden. Respondent twee en drie lieten weten dat het goed zou zijn als het optioneel geboden zou worden. Respondent twee zei hierover: *In principe denk ik wel dat het een meerwaarde kan zijn, afhankelijk van wie je voor je hebt, maar ik zou het niet standaard bij iedereen inzetten want dan werkt het denk ik averechts*.

Er is aan het einde van de enquête aan de respondenten gevraagd of ze nog iets kwijt wilden. Een respondent reageerde met: *"Afbeeldingen van gebaren zouden zinvol kunnen zijn voor onze dove cliënte"*. Een andere respondent gaf aan: *"Wellicht mogelijkheid om bij vragen van de BiT een kort filmpje met voorbeelden/uitleg over de vragen te laten zien"*.

Hoofdstuk 6: Eindconclusie

In dit hoofdstuk vindt u de conclusie aan de hand van de verzamelde resultaten. De conclusie wordt per deelvraag beschreven en uiteindelijk wordt de hoofdvraag van het praktijkonderzoek beantwoord.

6.1. Conclusie deelvraag een

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag een:

- Wat zegt de literatuur over het gebruik van ondersteunde communicatiemiddelen bij mensen met een LVB?

Uit het literatuuronderzoek kan worden geconcludeerd dat cliënten met een LVB moeite hebben met het verwerken van informatie dat binnenkomt vanwege een beperking in het werkgeheugen. Onderzoek heeft aangetoond dat ze visuele informatie beter verwerken dan enkel verbaal overgedragen informatie (Danielsson et al., 2010; Van der Molen, 2009).

Er wordt aangeraden om gesproken taal te verduidelijken met ondersteunende communicatiemiddelen waarbij er rekening gehouden moet worden met het communicatieniveau van de cliënt en met wat de cliënt zelf het prettigst vindt (De Rijdt, 2013; De Wit et al., 2012). Uit de literatuur komt naar voren dat de meeste cliënten functioneren op symboolniveau. De ondersteunende communicatiemiddelen hoeven niet perse een directe relatie te hebben met het onderwerp waarover gecommuniceerd wordt. De volgende ondersteunende communicatiemiddelen kunnen ingezet worden bij cliënten die functioneren op symboolniveau:

- Geschreven taal
- Foto's
- Tekeningen
- Pictogrammen

(Oskam & Scheres, 2017).

Er moet rekening gehouden worden met de herkenbaarheid van de ondersteunende communicatiemiddelen. Het is aan te raden om herkenbare afbeeldingen te gebruiken. Ook is het belangrijk dat de ondersteunde communicatiemiddelen niet te kinderachtig zijn voor de cliënt (Danielsson et al., 2010; Landelijk Kenniscentrum LVB & Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra, 2018).

Naast het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen om het verbale te verduidelijken, kwamen er uit het literatuuronderzoek nog twee andere belangrijke punten naar voren. De eerste is het vereenvoudigen van taalgebruik door korte zinnen te gebruiken en de tweede is om na te gaan of de cliënt de informatie begrepen heeft door de cliënt de gegeven informatie in diens eigen woorden te laten samenvatten (De Wit et al., 2012).

6.2. Conclusie deelvraag twee

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deelvraag twee:

- Welke ondersteunende communicatiemiddelen hebben de organisaties ontwikkeld om het cliëntgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?* te verduidelijken voor de cliënten met een LVB?

De meeste respondenten waren het eens met de stelling dat ondersteunende communicatiemiddelen helpen om gesproken taal voor cliënten te verduidelijken. Cliënten hebben moeite met het begrijpen van de taal van de ander (De Beer, 2016).

Tijdens het onderzoek zijn er vier verschillende ondersteunende communicatiemiddelen verzameld die zijn ontwikkeld door de organisaties, te weten:

- Vragensets met picto's
- BiT koffertje
- 'BiT Box'
- Spelmethode "zoveel te zeggen"

Daarnaast heeft het onderzoek naar voren gebracht dat sommige organisaties het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen afstemmen op wat past bij de individuele cliënt. De begeleider moet aansluiten bij de mogelijkheden en beperkingen van de individuele cliënt (Oskam & Scheres, 2017).

6.3. Conclusie deelvraag drie

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deelvraag drie:

- Hoe ervaren cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek van het cliëntvervangingsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

De respondenten gaven aan de vragen van het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?* als prettig te ervaren. De respondenten zeiden hierbij dat het fijne vragen waren. Daarnaast lieten ze weten dat het wel lastige vragen zijn om te beantwoorden en dat de vragen erg breed zijn. Mensen met een LVB hebben zichzelf vaak geleerd om sociaal wenselijke antwoorden te geven (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2017). Het kan zijn dat ze het gevoel hadden om positief te moeten zijn over het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?*

De respondenten lieten weten om uitleg te vragen van de begeleider wanneer zij de vragen niet begrijpen. De begeleider verduidelijkt de vragen onder ander door het benoemen van voorbeelden uit het dagelijks leven van de cliënt met een LVB. Voorbeelden uit het dagelijks leven zijn meer concreet, waardoor ze beter aansluiten bij mensen met een LVB (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2018).

Een respondent maakt gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Dit ondersteunend communicatiemiddel is de BiT Gesprekslijst met smiley's.

De overige respondenten gaven aan geen gebruik te maken van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Ze hebben hier ook geen behoeften aan. Een respondent wil liever gemakkelijkere vragen. Er wordt door een respondent aangegeven dat hij niet weet wat er gebruikt zou kunnen worden. Voor de respondenten met een visuele aandoening was het lastig om de plaatjes te zien. Pictogrammen zouden dan het beste kunnen aansluiten vanwege het zwart-witcontrast (Oskam & Scheres, 2017).

Daarnaast werd er aangegeven dat het voor anderen wel fijn kan zijn. Er werd voorgesteld om het de cliënt wel aan te bieden tijdens het cliëntvervangingsgesprek, zodat de cliënt zelf kan bepalen om hier gebruik van te maken. Het is belangrijk om aan te sluiten bij de individuele cliënt (Oskam & Scheres, 2017).

6.4. Conclusie deelvraag vier

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deelvraag vier:

- Hoe ervaren begeleiders van cliënten met een LVB het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek van het cliëntvervangingsinstrument *Ben ik Tevreden?* en waar hebben ze nog behoefte aan?

Er werd wisselend gereageerd op de vraag of de informatie verbaal begrepen wordt door de cliënten met een LVB tijdens het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Uit de enquête kwam naar voren dat iets meer van de helft van de respondenten ervaart dat de cliënten de informatie verbaal begrijpen. De respondenten van de interviews geven aan dat zij ervaren dat sommige cliënten moeite hebben met de informatie verbaal te begrijpen.

De meesten respondenten maken de vragen begrijpelijk door ze te verduidelijken. Het verduidelijken gebeurt door het geven van voorbeelden of door de cliënt de informatie in eigen woorden te laten samenvatten. Dit sluit aan bij de richtlijnen voor het bevorderen van de communicatie met mensen met een LVB (De Wit et al., 2012). Een respondent liet expliciet weten dat haar voorkeur niet uitgaat naar het geven van voorbeelden. Voorbeelden kunnen volgens de respondent sturend werken voor de cliënt. De begeleiders geven hun persoonlijke visie en dat kan beeldvorming creëren bij de cliënt.

De meerderheid van de respondenten werkt niet met ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntvervangingsgesprek. De respondenten die wel werken met ondersteunende communicatiemiddelen maken het meest gebruik van pictogrammen. Pictogrammen worden omschreven als vereenvoudigde afbeeldingen. Het prettige aan pictogrammen is dat het er vanzelf voor zorgt dat de begeleider kortere zinnen gebruikt (De Rijdt et al., 2017).

De meerderheid van de respondenten gaf aan geen behoeften te hebben aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen. Sommige laten weten dat ze niet goed op de hoogte zijn van wat ze zouden kunnen inzetten. Er waren respondenten die aangaven het zelf niet te hoeven gebruiken, maar dat het wel goed zou zijn wanneer het optioneel aangeboden zou worden. Door het optioneel aan te bieden, kan de cliënt zelf aangeven of hij het wil gebruiken. Sluit ten alle tijden aan bij de keuze van de cliënt (De Rijdt et al., 2017).

6.5. Conclusie hoofdvraag

In deze paragraaf wordt er een antwoord gegeven op de hoofdvraag:

- Wat zijn de ervaringen met en behoeftes aan ondersteunde communicatiemiddelen bij cliënten met een LVB, tijdens het cliëntvervangingsgesprek van het cliëntvervangingsinstrument *Ben ik Tevreden?*.

Respondenten met een LVB ervaren dat de vragen van het cliëntvervangingsgesprek *Ben ik Tevreden?* lastig zijn om te beantwoorden. Het zijn, zoals ze zelf beschrijven, erg brede vragen. Wanneer de respondenten de vragen niet begrijpen, vragen zij om verduidelijking van de begeleiders door middel van voorbeelden. Ook de meeste respondenten die werken met het cliëntvervangingsgesprek *Ben ik Tevreden?* gaven aan de vragen te verduidelijken door het geven van voorbeelden of de informatie te laten samenvatten in eigen woorden door de cliënt. Twee respondenten benoemen dat er op gelet moet worden dat de voorbeelden niet sturend werken voor de cliënt. De persoonlijke visie van de begeleider moet niet in het voorbeeld naar voren komen.

Uit het literatuuronderzoek kwamen richtlijnen naar voren die ontwikkeld zijn om de communicatie met mensen met een LVB te bevorderen. Vereenvoudig het taalgebruik door korte zinnen te formuleren en laat de cliënt de informatie samenvattingen in eigen woorden (De Wit et al., 2012). Dit komt overeen met de ervaringen van de respondenten die het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?* afnemen bij de cliënt. Daarnaast wordt in de literatuur aanbevolen om ondersteunende communicatiemiddelen in te zetten. Visuele informatie kan beter worden verwerkt dan enkel verbaal overgedragen informatie bij mensen met een LVB (Danielsson et al., 2010; Van der Molen, 2009). Ondersteunende communicatiemiddelen helpen om de informatie visueel te maken. Vormen van ondersteunende communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden zijn:

- Geschreven taal
- Foto's
- Tekeningen
- Pictogrammen

(Oskam & Scheres, 2017).

Uit de enquête kwam naar voren dat er door de organisaties verschillende ondersteunende communicatiemiddelen zijn ontworpen die ingezet kunnen worden tijdens het cliëntvervangingsgesprek. Dit zijn:

- Vragensets met picto's
- BiT koffertje
- BiT Box
- Spelmethode "zoveel te zeggen"

De meeste respondenten gaven aan geen behoeften te hebben aan het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Beide respondentengroepen lieten weten dat het goed zou zijn om ondersteunende communicatiemiddelen optioneel aan te bieden tijdens het cliëntvervangingsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Achterhaal wat de persoon zelf prettig vindt en sluit hierbij aan in de keuze van ondersteunende communicatiemiddelen (De Rijdt, 2013; De Wit et al., 2012; Oskam & Scheres, 2017).

Hoofdstuk 7: Discussie

Dit hoofdstuk bevat een kritische terugblik op het gehele onderzoek aan de hand van de kwaliteitscriteria. Kwaliteitscriteria is criteria waar elke onderzoeker zich aan dient te houden. De volgende criteria staan centraal: onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid (Van der Donk & Van Lanen, 2016; Verhoeven, 2014).

7.1. Onafhankelijkheid

Een onafhankelijk onderzoek is een onderzoek dat vrij is van de meningen en voorkeuren van de onderzoeker (Verhoeven, 2014). De onderzoeker was, voorafgaand aan het onderzoek, niet betrokken bij de organisatie Praktikon en had zelf niet eerder gewerkt met het ervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*. Hierdoor is de onafhankelijkheid van het onderzoek gewaarborgd.

7.2. Betrouwbaarheid en validiteit

Om de betrouwbaarheid van een onderzoek te verhogen, dient het onderzoek vrij te zijn van toevallige fouten. Wanneer het onderzoek herhaald zou worden, of door een andere onderzoeker zou worden uitgevoerd, zou dit dezelfde resultaten moeten opleveren. Bij validiteit moet het onderzoek vrij zijn van systematische fouten (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

Het operationaliseren van begrippen helpt de betrouwbaarheid te vermogen. De begrippen zijn eerst meetbaar gemaakt, waardoor ze op dezelfde manier zijn voorgelegd aan de respondenten. Tijdens het operationaliseren is er gebruik gemaakt van vakliteratuur om de begrippen te beschrijven.

De topiclijst van het half-gestructureerde interview en de enquêtevragen zijn eerst besproken met medestudenten. Hierna zijn er nog verschillende aanpassingen doorgevoerd, wat de meetinstrumenten sterker heeft gemaakt. Zo is er in de enquête voor gekozen een begrip eerst uit te leggen voordat daar vragen over werden gesteld. Het gaat hierbij om het begrip ondersteunende communicatiemiddelen, omdat dit begrip op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden.

Hierna is er een proefinterview afgenomen en een proefenquête getest. Bij de proefenquête kwam naar voren dat sommige vragen niet goed ingesteld stonden. De respondenten konden meerdere antwoorden aanklikken. Dit is na de proefenquête aangepast. De respondenten krijgen dezelfde topiclijst aangeboden tijdens het afnemen van de half gestructureerde interviews. De interviews zijn opgenomen met een telefoon en daarna via het computerprogramma amberscript omgezet in tekst. Hierdoor zijn de interviews feitelijk uitgewerkt en werd de kans op subjectieve interpretatie verlaagd. Van te voren is aan de respondenten gevraagd of zij het toestemmingsformulier wilde ondertekenen (zie Bijlage 5).

Bij het uitwerken van de eerste twee interviews kwam de onderzoeker erachter dat er meer doorgevraagd had mogen worden. De onderzoeker kreeg het vermoeden dat de respondenten bepaalde vragen niet goed hadden begrepen. Dit had de onderzoeker tijdens het interview niet opgemerkt. Er zijn nu in de eerste twee interviews antwoorden gegeven waar meer op doorgevraagd had moeten worden. Bij het afnemen van de overige interviews, is hier extra op gelet. De getranscribeerde interviews kunnen bij de onderzoeker worden opgevraagd.

Vanwege de gelimiteerde tijd die voor het onderzoek stond, is er voor gekozen om vijf cliënten en vijf begeleiders te interviewen. De cliënten gaven aan het spannend te vinden en hadden ruime voorbereidingstijd nodig. Hierdoor konden de interviews later worden afgenomen dan was gepland. Uiteindelijk is er één cliënt niet geïnterviewd. De cliënt kon op dat moment het interview niet aan. Er was geen tijd meer beschikbaar om het interview naar een andere dag te verplaatsen. Op dat moment ging het welzijn van de cliënt voor en is er voor gekozen om hem niet af te nemen. Daarnaast is er één cliënt geïnterviewd in het bijzijn van zijn begeleider. De cliënt vond het anders te spannend. Van te voren is met de begeleider afgesproken dat ze er voor waakt om de antwoorden voor de cliënt in te vullen en er voornamelijk bij zit om de cliënt te ondersteunen.

De enquête is geanalyseerd met behulp van de software van SurveyMonkey. Dit programma zet de resultaten om in aantallen en is het gemakkelijk af te lezen hoeveel respondenten een bepaald antwoord hebben ingevuld.

7.2.1. Interne validiteit

Interne validiteit richt zich onder andere op de kwaliteit van de uitvoering van het onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

Er zijn zoveel mogelijk partijen betrokken bij het onderzoek. Zo is er contact geweest met beleidsmedewerkers kwaliteit, begeleiders van cliënten met een LVB en cliënten met een LVB. Achteraf gezien had de onderzoeker meer contact willen hebben met cliënten met een LVB. Deze partij heeft namelijk het meeste baat bij het onderzoek en hun ervaringen en behoeften zijn het meest zwaarwegend.

Het onderzoek geeft antwoord op de vraag wat ervaringen zijn met, en de behoeftes, aan ondersteunende communicatiemiddelen van mensen met een LVB tijdens het cliëntervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?*. Deze vraag is onder de respondenten getoetst aan de hand van ontwikkelde meetinstrumenten. De resultaten die hieruit voortgekomen zijn, zijn omgezet in logische aanbevelingen. Een van deze aanbevelingen was om begeleiders handvaten te bieden die helpen om de vragen van het ervaringsgesprek te verduidelijken voor de cliënt. De handvaten zijn samengevat in een informatiefolder en aangeboden aan de beroepspraktijk.

Gedurende het onderzoek is er meermaals overleg geweest tussen de onderzoeker en de opdrachtgevers. De aanbevelingen en het daarop gebaseerde beroepsproduct zijn naar de opdrachtgevers gestuurd en ze gaven feedback over de bruikbaarheid van het beroepsproduct.

7.2.2. Externe validiteit

Bij kwalitatief onderzoek betekend een lage externe validiteit niet dat de resultaten niet gebruikt kunnen worden (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek is het lastig om een goede uitspraak te doen over de externe validiteit ervan. Er zijn geen cijfers bekend van het aantal cliënten met een LVB dat het cliëntervaringsgesprek *Ben ik Tevreden?* voert en ook zijn er ook geen cijfers bekend van het aantal begeleiders van cliënten die hiermee werken.

Het gevaar van enquêtes kan zijn dat respondenten het gevoel krijgen sociaal wenselijke antwoorden te moeten geven (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De respondenten waren onbekend bij de onderzoeker en hierdoor was er geen zicht op in hoeverre de antwoorden daadwerkelijk de mening zijn van de respondenten of sociaal wenselijke antwoorden. Dit is geprobeerd te ondervangen door de enquête anoniem te houden. Het nadeel hiervan is dat er geen uitspraak gedaan kan worden over welke organisaties er wel en niet aan deelgenomen hebben. Hierdoor wordt het ook minder overzichtelijk welke organisaties wel behoeften hebben aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen en welke organisaties niet.

7.2.3. Triangulatie

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van brontriangulatie en methodische triangulatie. Brontriangulatie is het verzamelen van data via verschillende bronnen, en methodische triangulatie is het verzamelen van data door middel van verschillende onderzoeksinstrumenten (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

Er zijn verschillende groepen respondenten benaderd voor het onderzoek: cliënten met een LVB, begeleiders van cliënten met een LVB en beleidsmedewerkers veiligheid van verschillende organisaties. Hierdoor kwamen er vanuit verschillende groepen ook verschillende resultaten over het praktijkprobleem. Zodoende kon er vanuit verschillende invalshoeken naar het praktijkprobleem gekeken worden. Daarnaast zijn veel literatuurbronnen geraadpleegd. Het was lastig om toepasselijke literatuur te vinden voor dit praktijkonderzoek. De meeste literatuur over ondersteunende communicatiemiddelen is gericht op mensen met een ernstig meervoudige beperking en daardoor slechts ten dele bruikbaar voor dit onderzoek. Verscheidene literatuurbronnen gaven als tip om de communicatie te visualiseren voor cliënten met een LVB, maar vermeldten daarbij niet hoe dit gedaan zou kunnen worden.

Er zijn in dit onderzoek bronnen gebruikt die ouder zijn dan tien jaar. Dit kan de betrouwbaarheid van de bron verminderen, omdat de literatuur verouderd kan zijn. Er is toch voor gekozen om deze bronnen te gebruiken, omdat in de literatuur van de afgelopen twee jaar nog steeds naar deze bronnen wordt verwezen. De bronnen zijn hierdoor nog steeds actueel.

Er is data verzameld aan de hand van interviews, enquêtes en het raadplegen van literatuur (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De populatie van het onderzoek was te groot om alleen data te

verzamelen door middel van interviews. Er zouden te weinig respondenten benaderd kunnen worden om een gedegen uitspraak te kunnen doen. Er is gekozen om ook enquêtes uit te zetten, zodat er meer respondenten bereikt werden.

7.4. Bruikbaarheid

De onderzoeksresultaten moeten nuttig en bruikbaar zijn. Wanneer de resultaten niet helemaal betrouwbaar of valide zijn dan kan het resultaat nog bruikbaar zijn voor de praktijk (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

Er zijn bruikbare resultaten uit het onderzoek gekomen die professionals in de praktijk kunnen gebruiken om zodoende het ervaringsinstrument te optimaliseren zodat cliënten de vragen tijdens het gesprek beter begrijpen. Daarnaast zijn er ook resultaten naar voren gekomen die een mooi beginpunt vormen voor een mogelijk nieuw onderzoek. Verschillende respondenten gaven aan dat ze de vragen van het cliëntervaringsgesprek te breed vinden en dat dit ervoor zorgt dat het voor de cliënten lastig is om de vragen te beantwoorden. De respondenten zouden graag een andere formulering van de vragen zien. Dit is omgezet in een aanbeveling voor een vervolgonderzoek voor de praktijk.

Hoofdstuk 8: Aanbevelingen

De volgende aanbevelingen zijn voortgekomen uit de eindconclusie van dit praktijkonderzoek. Eerst worden er aanbevelingen gedaan aan Praktikon en daarna volgt er een aanbeveling voor een vervolgonderzoek.

8.1. Aanbevelingen voor Praktikon

De onderzoeker doet de volgende aanbevelingen aan Praktikon:

- ❖ De begeleiders van cliënten met een LVB dienen concrete handvaten te krijgen hoe ze de vragen van de BiT Gesprekslijst kunnen verduidelijken voor de cliënt. Uit het onderzoek komt naar voren dat de vragen niet altijd begrepen worden door de cliënten. Het verduidelijken van de vragen kan worden gedaan door de communicatie aan te passen aan het communicatieniveau van de cliënten. Door het verduidelijken van de vragen wordt het voor de cliënt gemakkelijker om antwoord te geven op de vragen tijdens het ervaringsgesprek. De handvaten zijn samengevat in het beroepsproduct. Dit is een informatiefolder die verspreid kan worden onder de begeleiders.
- ❖ Bied begeleiders van cliënten met een LVB een overzicht van ondersteunende communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden tijdens het ervaringsgesprek. De ondersteunende communicatiemiddelen kunnen de vragen van de BiT Gesprekslijst verduidelijken voor de cliënt. Uit het onderzoek blijkt dat begeleiders en cliënten niet goed weten welke middelen ze kunnen inzetten. De vormen van ondersteunde communicatiemiddelen zijn samengevat in het beroepsproduct.
- ❖ Het wordt Praktikon aanbevolen om het doel van *Ben ik Tevreden?* aan te blijven bieden aan de begeleiders. Uit het onderzoek komt naar voren dat begeleiders hier niet altijd van op de hoogte waren. Ze gaven aan de vragen uit te leggen aan de hand van hun visie op de vragen. Dit kan beeldvorming veroorzaken bij de cliënt, waardoor de mening van de cliënt gekleurd kan worden naar de mening van de begeleider. Blijf tijdens de cursussen en de herhaalcursussen het doel herhalen aan de begeleiders. In de het beroepsproduct is benadrukt dat begeleiders ervoor moeten waken om hun visie te laten doorschemeren aan de cliënten.
- ❖ Blijf inventariseren bij de verschillende organisaties wat ze hebben ontwikkeld aan ondersteunende communicatiemiddelen voor het cliëntervaringsgesprek. Laat de organisaties weten dat ze hiervoor de gezamenlijke Dropbox kunnen gebruiken. Dit zorgt ervoor dat organisaties bij elkaar kunnen kijken en eventueel tips van elkaar kunnen overnemen.

Daarnaast zijn er verschillende aanbevelingen vanuit de respondenten:

- BiT ook graag in brailleschrift;
- afbeeldingen van gebaren zouden zinvol kunnen zijn;
- wellicht mogelijkheid om bij vragen van de BiT een kort filmpje met voorbeelden/uitleg over de vragen te laten zien.

8.2. Vervolgonderzoek

In de eindconclusie komt naar voren dat respondenten ervaren dat de vragen van de BiT Gesprekslijst breed zijn. Hierdoor vinden cliënten het lastig om een goed antwoord te formuleren op de vragen. De meerderheid van de respondenten gaf hierbij aan geen behoeften te hebben aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen om de vragen te verduidelijken van het ervaringsgesprek. Ze zouden liever een andere formulering van de vragen zien.

Het wordt aangeraden een vervolgonderzoek te starten naar de formulering van de vragen van de *Ben ik Tevreden?* Gesprekslijst. Cliënten gaven aan dat ze graag de vragen verduidelijkt willen hebben, of zoals ze het zelf benoemen "makkelijker". Begeleiders verduidelijken de vragen nu aan de hand van voorbeelden en het vereenvoudigen van de vraag. Door hier een vervolgonderzoek naar te doen kan er gekeken worden hoe de vragen in het algemeen vereenvoudigd kunnen worden, zodat ze beter aansluiten bij de cliënt. Nu verduidelijken begeleiders de vragen allemaal op hun eigen manier. Het zou beter zijn als de voorbeelden en het vereenvoudigen op dezelfde

manier zou plaatsvinden, zodat het de cliënten op dezelfde manier wordt aangeboden. Op deze manier wordt de informatie zo min mogelijk gestuurd door de begeleider.

Hoofdstuk 9: Het beroepsproduct

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de meerwaarde van het beroepsproduct en de feedback op het beroepsproduct vanuit Praktikon.

In samenspraak met Praktikon is er, na aanleiding van de aanbevelingen, een informatiefolder ontworpen als beroepsproduct. De informatiefolder biedt begeleiders van cliënten met een LVB handvaten om de gesproken informatie te verduidelijken voor de cliënt tijdens het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat respondenten ervaren dat cliënten moeite hebben met het begrijpen van de gesproken informatie van het ervaringsgesprek. De informatiefolder is te vinden in Bijlage 6.

9.1. Meerwaarde van het beroepsproduct

Dit praktijkonderzoek heeft zich specifiek gericht op het ervaringsinstrument van *Ben ik Tevreden?*. De uitkomst van het onderzoek richt zich op cliënten met een LVB die het ervaringsgesprek voeren met de begeleider. Het beroepsproduct is ontwikkeld om de communicatie tijdens het ervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?* te verbeteren, zodat de informatie voor de cliënt verduidelijkt wordt.

De *Ben ik Tevreden?* Gesprekslijst helpt de begeleider om het gesprek aan te gaan met de cliënt over zijn kwaliteit van leven. Levenskwaliteit betekent dat iemand belangrijke beslissingen kan en mag nemen over zijn leven. Het gesprek focust zich op de acht levensdomeinen (Schalock & Verdugo, 2002). Iemand die in staat is om belangrijk beslissingen te nemen, heeft zelfregie over zijn leven (Movisie, 2012). Het is belangrijk dat de cliënt de gesproken informatie begrijpt en zijn ervaring met de begeleider kan delen tijdens het ervaringsgesprek. De informatiefolder speelt hierop in door begeleiders handvaten te bieden om de communicatie te optimaliseren. De cliënt wordt hierbij geholpen om de informatie te begrijpen en hier ook adequaat op te kunnen reageren. Dit alles komt uiteindelijk ten goede aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Het onderzoek heeft zich in het begin voornamelijk gericht op het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het ervaringsgesprek om de gesproken taal te verduidelijken. Uit het onderzoek komt naar voren dat niet alle respondenten behoeften hebben aan het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen. Het kan voor sommige cliënten voldoende werken om de gesproken informatie te vereenvoudigen. Manieren om de gesproken informatie te verduidelijken en te vereenvoudigen zijn opgenomen in de informatiefolder. Begeleiders krijgen handvaten hoe te communiceren met mensen met een LVB. Daarnaast is er een opsomming van ondersteunende communicatiemiddelen die gebruikt kunnen worden. Zo blijft de keuze bij de cliënt en zijn begeleider. Het is belangrijk dat de communicatie aansluit bij de individuele cliënt.

De informatiefolder is specifiek geschreven om te gebruiken tijdens het ervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*. Toch hoeft dit niet te betekenen dat de informatie alleen op die momenten gebruikt kan worden. De handvaten die hierin beschreven staan kunnen in elke situatie toegepast worden en het zou mooi zijn wanneer dit ook gebeurt. Hierbij valt te denken aan andere gesprekken die plaatsvinden tussen cliënten met een LVB en de begeleider. De handvaten dragen bij aan goede communicatie en communicatie is de basis van ons menselijk bestaan (Oskam & Scheres, 2017).

9.3. Feedback beroepsproduct

De informatiefolder is op 21 mei 2019 voorgelegd aan de opdrachtgevers vanuit Praktikon en ze gaven de volgende feedback:

"Mooie folder met informatie voor begeleiders die zij waarschijnlijk goed kunnen gebruiken bij het voeren van een cliëntervaringsgesprek van Ben ik Tevreden?. Mooi om op die manier iets concreets te kunnen bieden aan de praktijk. Een paar puntjes van feedback:

- *Op de voorkant staat "informatiefolder over de BiT". Dat schept misschien de verwachting dat het een uitleg is over het werken met BiT in het algemeen, terwijl het specifiek gaat over communicatie (middelen). Dat kun je er wat duidelijker bij vermelden.*
- *Misschien leuk om nog ergens (bijv. in de aanleiding) erbij te zetten dat dit uit je afstudeeronderzoek van SPH komt.*
- *Je kunt nog ergens een afbeelding van de bestaande waaier met tekeningen toevoegen (zie Dropbox).*

- *Over het laatste stukje: begeleiders kunnen zelf (normaal gesproken) niet op Dropbox. Je kunt het beste verwijzen naar de contactpersoon voor BiT binnen hun organisatie.*
- *Misschien kun je nog een of meerdere mooie quotes uit je interviews toevoegen. Bijv. over de meerwaarde van BiT of over een communicatiemiddel.*

Mooi dat je, naast vormen van ondersteunende communicatiemiddelen, ook richtlijnen voor het bevorderen van de communicatie in de folder hebt verwerkt”.

De opdrachtgevers gaven over het algemeen positieve feedback op het beroepsproduct. Het beroepsproduct was een informatiefolder. De positieve feedback is prettig om te ontvangen, want dat geeft het vertrouwen dat de informatiefolder ook in de praktijk gaat worden gebruikt. Het is fijn dat de opdrachtgevers positief reageren dat de richtlijnen van het bevorderen van de communicatie is opgenomen in de informatiefolder. De onderzoeker is van mening dat het belangrijk is om dit onder de aandacht te brengen in de praktijk.

De onderzoeker is het eens met de opbouwende feedback van de opdrachtgevers. De punten van feedback zijn aangepast in de informatiefolder. De afbeeldingen waren niet beschikbaar op internet en zijn door de opdrachtgevers doorgestuurd. Tevens was de onderzoeker er niet van op de hoogte dat de begeleiders ging toegang hadden tot de Dropbox. De tekst in de informatiefolder is aangepast.

De onderzoeker heeft er voor gekozen om geen quotes op te nemen in de informatiefolder. Quotes zouden de leesbaarheid van de informatiefolder verhogen, maar de onderzoeker wil ook rekening houden met de privacy van de respondenten. De informatiefolder wordt verspreid onder verschillende organisaties. De onderzoeker is van mening dat de respondenten de mogelijkheid dienen te krijgen om toestemming te geven voor het opnemen van de quotes. Het was te kort dag om toestemming te regelen bij de verschillende respondenten.

Literatuurlijst

- Bassant, J., Bassant, M., van Eekhout, W., Endt, M., Heemskerk, I., Herzberg, P., ... Wolfswinkel, G. (2010). *Mensenwerk: oriëntatie op doelgroepen in sociaal werk*. Bussum, Nederland: Coutinho.
- Bassant, J., de Roos, S., Behrend, D., Spiertz, B., van Dinther, M., van Houten, W., ... van de Sande, M. (2010). *Methoden voor sociaal-pedagogisch hulpverleners* (3^e druk) Bussum, Nederland: Coutinho.
- Becker, A. (2014). *Inleiding in de pedagogiek* (2^e druk.). Assen, Nederland: Koninklijke Van Gorcum.
- Blanken, C., Clijsen, M., Garenfeld, W., van Piere, M., & te Paske, I. (2017). *Psychiatrie Voor de Sociaal Werker* (2^e druk) Houten, Nederland: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Blokhuis, A., & van Kooten, N. (2011). *Je luistert wel, maar je hoort me niet: over communicatie met mensen met een verstandelijke beperking* (4^e druk) Antwerpen-Apeldoorn, België-Nederland: Garant.
- Boschman, M. (2005). *Communiceren met mensen met een verstandelijke handicap*. Soest, Nederland: Uitgeverij Nelissen.
- Brinkman, J. H. M. (2013). *Voor de verandering: een praktische inleiding in de agogische theorie* (4^e druk.). Groningen/Houten, NL: Noordhoff.
- de Beer, Y. (2011). *De Kleine Gids Mensen met een licht verstandelijke beperking 2011*. Deventer, Nederland: Kluwer.
- de Beer, Y. (2016). *Kompas licht verstandelijke beperking: definitie, aspecten en ondersteuning*. Amsterdam, Nederland: Uitgeverij SWP.
- de Jager, H., Mok, A. L., & Berkers, P. (2014). *Grondbeginselen der sociologie: Inzicht in sociale relaties*. Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff Uitgevers.
- de Rijdt, C. (2013). *Ondersteunend communiceren: werken met visualisaties*. Antwerpen-Apeldoorn, België-Nederland: Garant.
- de Rijdt, C., Van Dam, C & Serrien, B. (2017). *Praktijkboek over oplossingsgericht werken & visualisaties bij mensen met een verstandelijke beperking: visualiseer wat werkt*. Antwerpen- Apeldoorn, België-Nederland: Garant.
- de Roos, S. (2013). *Diagnostiek en planning: in de hulp- en dienstverlening* (4^e druk) Bussum, Nederland: Coutinho.
- de Wit, M., Moonen, X., & Douma, J. (2011). *Richtlijn effectieve interventies LVB* (Landelijk Kenniscentrum LVB). Geraadpleegd van: <https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/richtlijn-effectieve-interventies-lvb/>
- de Zijlen. (2017) Vragensets met picto's (figuur). Geraadpleegd van: https://www.dropbox.com/sh/e4pyh8l3t20cdcl/AABeaZcRRTMVKCXxNbbvC5O6a/13%20Hulpmiddelen%20voor%20het%20gesprek?dl=0&preview=Hulpmiddelen+Ben+ik+Tevreden+gesprek+communicatie+met+clients+versie+3+19+juni+2017.docx&subfolder_nav_tracking=1
- Došen, A. (2014). *Psychische stoornissen, probleemgedrag en verstandelijke beperking: een integratieve benadering bij kinderen en volwassenen*. Assen, Nederland: Koninklijke Van Gorcum.
- Dykens, E. ., & Hodapp, R. . (2001). Research in mental retardation: Toward an etiologic approach. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 41(1), 49–71.

- Geenen, M. J. (2016). *Reflecteren: leren van je ervaringen als sociale professional*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Hersenstichting. (z.d.) Autismespectrumstoornissen. Geraadpleegd op: 3 april 2019, van: <https://m.hersenstichting.nl/autismespectrumstoornissen/>
- ISAAC. (z.d.) What is AAC? . Geraadpleegd op 6 april 2019, van: <https://www.isaac-online.org/english/what-is-aac/>
- Kleinert, H. L., Browder, D. M., & Towles-Reeves, E. A. (2009). Models of Cognition for Students With Significant Cognitive Disabilities: Implications for Assessment. *Review of Educational Research*, 79(1), 301–326. <https://doi.org/10.3102/0034654308326160>
- Korrelboom, K. (2011). *Verbeter uw zelfbeeld in 7 stappen: een werkboek voor de cliënt*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Lahr, P., & Rijke, D. (2017). *Eerste hulp bij faalangst: Faalangsttraining voor jongeren van 10 tot 18 jaar*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Landelijke Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). *Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022: Landelijke kader binnen de WLZ*. Geraadpleegd van: <https://www.zorginzicht.nl/bibliotheek/GZIndicatoren/RegisterKwaliteitsstandaardenDocumenten/Kwaliteitskader%20Gehandicaptenzorg%202017-2022.pdf>
- Landelijk Kenniscentrum LVB. (2017). Handreiking vroegsignalering van een LVB 2017 - Kenniscentrum LVB. Geraadpleegd op 21 februari 2019, van: <https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/handreiking-vroegsignalering-van-een-lvb-2017/>
- Landelijk Kenniscentrum LVB, & Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra. (z.d.) *Jeugdigen en (jong) volwassenen met een licht verstandelijke beperking: Kenmerken en de gevolgen van diagnostisch onderzoek en (gedrags)interventies*. Geraadpleegd van: <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/images/KGS/images/Nieuws/2018/jeugd-licht-verstandelijke-beperking-interventies.pdf>
- Landelijk Opleidingsoverleg SPH. (2009). *De creatieve professional- met afstand het meest nabij: Opleidingsprofiel en opleidingskwalificaties Sociaal Pedagogische Hulpverlening*. Amsterdam, Nederland: SWP.
- Markus, K., Oudmans, A.M. (2012). *Serie marktonderzoek voor het hoger onderwijs: Enquête research*. Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers.
- Movisie. (z.d.) 10 competenties sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning. Geraadpleegd op 7 mei 2019, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Competenties-kaart%20%5BMOV-5175236-1.0%5D.pdf>
- Movisie. (2012). *Werken vanuit zelfregie: wat houdt het in?* Geraadpleegd van: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Werken%20vanuit%20zelfregie%20-%20wat%20houdt%20het%20in%20%5BMOV-178202-0.3%5D.pdf>
- NVA. (z.d.) Verstandelijke beperking: dubbele diagnose. Geraadpleegd op 3 april 2019, van: <https://www.autisme.nl/over-autisme/doelgroepen/verstandelijke-beperking/>
- Oskam, E., & Scheres, W. (2017). *Totale Communicatie* (3^e druk) Houten, Nederland: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Praktikon. (z.d.) Wat we doen. Geraadpleegd op 4 februari 2019, van: <http://www.praktikon.nl/wat-we-doen/>
- Praktikon.(z.d.) Smiley's van de BiT Gesprekslijst (figuur). Geraadpleegd van: <https://www.dropbox.com/sh/e4pyh8l3t20cdcl/AABeaZcRRTMVKCXxNbbvC5O6a/13%20Hulpmiddelen%20voor%20het%20gesprek?dl=0&preview=Hulpmiddelen+Ben+ik+Tevreden+>

- Prinsen, H. (2010). *Help! Mijn kind heeft faalangst: Gids voor ouder en kind bij het omgaan met faalangst en examenvrees*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Remmerswaal, J. L. M. (2015). *Handboek groepsdynamica: een inleiding op theorie en praktijk* (11^e druk) Amsterdam, Nederland: Uitgeverij Boom/Nelissen.
- Rot, E. J. W. (2013, April). Handreiking Balans in Beeld: Jongeren met een licht verstandelijke beperking uitdagen, zonder hen te overvragen of ondervragen. Geraadpleegd op 29 april 2019, van:
<https://www.vilans.nl/docs/producten/Balans-in-Beeld-Handreiking.pdf>
- Schalock, R.L., & Verdugo, M. A. (2002). *Handbook on quality of life for human service Practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Van den Nieuwenhuizen, R. (2015). *Niet-sturende communicatie*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2016). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (2^e druk) Bussum, Nederland: Uitgeverij Coutinho.
- Van der Molen, M. (2009). Het werkgeheugen van kinderen en jongeren met een licht verstandelijke beperking: inzicht en handelen. In R. Didden & X. Moonen (Eds.), *Met het oog op behandeling 2: Effectieve behandeling van gedragsstoornissen bij mensen met een licht verstandelijke beperking* (pp. 15–21). Utrecht, Nederland: LKC LVB/ Expertisecentrum De Borg.
- Van der Molen, M. J., van Luit, H. E. H., Jongmans, M. J., & van der Molen, M. W. (2007). Het werkgeheugen van jongeren met een lichte verstandelijke beperking. *Kind En Adolescent*, 28(3), 88–96. <https://doi.org/10.1007/bf03061026>
- Van der Rijst, R. M. (2009). *The research-teaching nexus in the sciences: scientific research dispositions and teaching practice*. Geraadpleegd van:
<https://openaccess.leidenuniv.nl/handle/1887/14011>
- Van Kruisbergen, A. (2017). Communicatiehulpmiddelen: van non-tech tot high-tech - Stichting Milo. Geraadpleegd op 19 maart 2019, van:
<https://www.stichtingmilo.nl/artikelen/communicatiehulpmiddelen-van-non-tech-tot-high-tech>
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. (z.d.). Beroepen - Werken in de gehandicaptenzorg. Geraadpleegd op 25 maart 2019, van:
<http://www.werkenindegehandicaptenzorg.nl/beroepen>
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. (z.d.). Feiten en cijfers | VGN. Geraadpleegd op 8 februari 2019, van:
<https://www.vgn.nl/feitenencijfers>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken* (5^e druk) Den Haag, Nederland: Boom Lemma uitgevers.
- Zorginstituut Nederland. (2018). Gehandicaptenzorg. Geraadpleegd op 4 maart 2019, van:
<https://www.kiesbeter.nl/onderwerpen/gehandicaptenzorg?subjectId=241>

Bijlagen

Bijlage 1. Ondersteuningstechnieken Schalock

Kwaliteit van bestaan richt zich op 6 C's:

Centraal stellen van levensvragen, levensgeschiedenis, levensloop

Communiceren over zeggenschap en zelfbepaling

Competenties ontwikkelen en toepassen

Contacten en relaties activeren in de samenleving

Cultuur van ondersteunend werken bevorderen

Confronteren eigen waarden en normen versus die van de persoon

Levensdomeinen	Ondersteuningstechnieken voor de professional
Emotioneel welbevinden	Interpreteer de ondersteuningstechnieken als volgt: Ik ondersteun de cliënt bij het verhogen van zijn veiligheid (of veiligheidsgevoel). Veiligheid verhogen Open staan voor spiritualiteit Zorgen voor positieve feedback Het medicatieniveau zo laag mogelijk houden Stress reduceren Aanmoedigen van succes Het bevorderen van een stabiele, veilige, voorspelbare omgeving
Persoonlijke relaties	Het toestaan van intimiteit Affecties toestaan Ondersteunen van de familie Aanmoedigen van interacties Het koesteren van vriendschap Ondersteuning bieden
Materieel welbevinden	Eigendom(men) toestaan Financiële zekerheid bieden Een veilige omgeving verzekeren Werkondersteuning Bevorderen van bezit

Persoonlijke ontwikkeling	Zorg voor educatie en (re)habilitatie Onderwijs functionele vaardigheden Zorg voor beroeps- en vrijetijdsactiviteiten Aanmoedigen van ontwikkeling vaardigheden Zinvolle activiteiten aanbieden Vooruitgang ondersteunen Gebruik de beste technologieën
Lichamelijk welbevinden	Verzeker gezondheidszorg Maximale mobiliteit Zorg voor zinvolle recreatie en vrije tijd Gezonde voeding leveren Bezigheden in het dagelijks leven ondersteunen Het algemene welzijn bevorderen
Zelfbepaling	Keuzes toestaan Persoonlijke controle toestaan Assisteren bij persoonlijke doelen
Sociale inbedding	Interactie met bestaande ondersteuningsnetwerken Een positieve levensstijl promoten Een normale en geïntegreerde omgeving bevorderen Zorg voor integratie en participatie in de gemeenschap Ondersteun vrijwilligerswerk
Rechten	Zorg voor privacy Moedig het stemmen aan Verminder barrières Bescherming van rechten verschaffen Aanmoedigen van eigendom Aanmoedigen van burgerlijke verantwoordelijkheid

Bijlage 2. Enquêtes

2a. Enquête beleidsmedewerkers kwaliteit

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Nienke Smits en ik studeer Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Avans Hogeschool in 's-Hertogenbosch. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor Praktikon over het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen bij het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*.

Met deze enquête wil ik inzicht krijgen in de ondersteunende communicatiemiddelen die op dit moment ingezet worden bij het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*.

Deze enquête zal ongeveer vijf minuten van uw tijd in beslag nemen.

Sommige antwoorden vragen om een toelichting. U kunt hiervoor het tekstbalkje gebruiken.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Nienke Smits

1. Voor welke organisatie bent u werkzaam?

Antwoordbalk:

2. Werkt uw organisatie met de BiT Gesprekslijst?

Ja

Nee

3. Gebruikt uw organisatie ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek?

Ja (naar vraag 4)

Nee (naar vraag 5)

Dat weet ik niet

n.v.t.

4. Welke ondersteunende communicatiemiddelen heeft uw organisatie ontwikkelt?

Antwoordbalk:

5. Geef bij onderstaande stelling aan in hoeverre u het er mee eens bent.

Het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek helpt om de informatie van het gesprek te verduidelijken voor de cliënt

Geheel oneens

oneens

neutraal

eens

geheel eens

n.v.t.

Ik zou graag willen inventariseren welke ondersteunende communicatiemiddelen er ontwikkeld zijn om in te zetten voor het cliëntervaringsgesprek van *Ben ik Tevreden?*.

Mocht uw organisatie iets ontwikkeld hebben, zou u dat dan naar mij toe willen sturen?

U kunt het mailen naar npm.smits@student.avans.nl

Bedankt voor uw moeite,

Met vriendelijke groet,

Nienke Smits

2b. Enquête begeleiders cliënten LVB

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Nienke Smits en ik studeer Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Avans Hogeschool in 's-Hertogenbosch. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor Praktikon over het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen bij het cliëntervaringsgesprek van het cliëntervaringsinstrument *Ben ik Tevreden?*.

Ik zou graag u mening willen horen over het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek. Met uw hulp kunnen we de kwaliteit van het cliëntervaringsinstrument bevorderen, met als uiteindelijk doel een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken voor de cliënt.

Het invullen ervan zal slechts enkele minuten van uw tijd in beslag nemen. Uw antwoorden zijn persoonlijk en vertrouwelijk en worden alleen voor dit onderzoek gebruikt. Onder de deelnemers wordt 1x twee bioscoopbonnen verloot!

Sommige antwoorden vragen om een toelichting. U kunt hiervoor het tekstbalkje gebruiken.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Nienke Smits

1. Met welke doelgroep werkt u binnen de gehandicaptenzorg?
Antwoordbalkje:

De volgende vragen gaan over het ervaringsinstrument *Ben ik tevreden?* (hierna te noemen BiT) BiT meet de kwaliteit van bestaan en ervaring van mensen met een beperking.

2. Werkt u met BiT?

Ja

Nee

Ik heb er mee gewerkt maar nu niet meer

Ik ga er mee werken

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?:

3. BiT geeft mij inzicht in hoe de cliënt zijn kwaliteit van bestaan ervaart.

Geheel oneens oneens neutraal eens Geheel eens n.v.t.

4. De uitkomst van BiT helpt mij om samen met de cliënt veranderingen aan te brengen in zijn leven, waardoor de kwaliteit van bestaan wordt verbeterd voor de cliënt.

5. Tijdens de cliëntervaringsgesprekken die u heeft gevoerd, hoeveel cliënten konden de informatie verbaal (in gesproken taal) begrijpen?

(bijna) niemand

Minder dan de helft

Meer dan de helft

(bijna) iedereen

De volgende vragen gaan over ondersteunende communicatiemiddelen.

Ondersteunende communicatiemiddelen zijn hulpmiddelen die ingezet kunnen worden om de gesproken taal te verduidelijken voor cliënten die moeite hebben met het begrijpen van gesproken taal. Voorbeelden zijn pictogrammen of foto's.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?:

6. Ondersteunende communicatiemiddelen helpen om de informatie tijdens het cliëntervaringsgesprek te verduidelijken voor de cliënt.

Geheel oneens oneens neutraal eens geheel eens n.v.t.

7. Gebruikt u ondersteunende communicatiemiddelen tijdens de cliëntervaringsgesprekken?

Ja (naar vraag 8)

Nee (naar vraag 9)

Dat weet ik niet (naar vraag 9)

8. Van welke vormen van ondersteunende communicatiemiddelen maakt u gebruik tijdens het cliëntervaringsgesprek?

* er zijn meerdere antwoorden mogelijk

Lichaamstaal

Gebaren

Voorwerpen

Foto's

Pictogrammen

Elektronische hulpmiddelen

Overige (geef nadere toelichting)

9. Heeft u er behoefte aan om (andere) ondersteunende communicatiemiddelen in te zetten tijdens het cliëntervaringsgesprek?

Ja

Nee

Dat weet ik niet

10. Heeft u nog vragen of opmerkingen die u wilt delen?

Nee

Ja, namelijk:

11. Onder de deelnemers wordt 1x twee bioscoopkaarten verloot. Wilt u hieraan mee doen, vul dan uw mailadres in.

Tekstbalk:

Bedankt voor het invullen van deze enquête. Uw hulp gebruiken we om de kwaliteit van het cliëntervaringsinstrument te bevorderen met als uiteindelijk doel een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken voor de cliënt.

Mocht u verder nog vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met npm.smits@student.avans.nl

Met vriendelijke groet,

Nienke Smits

Bijlage 3. Interviews

3a. Topiclijst interview begeleiders en cliënten

Intro	Nou welkom. Fijn dat u aan dit onderzoek wilt deelnemen. Ik ben Nienke en ik ben voor de opleiding SPH bezig met mijn afstudeeronderzoek. Dit onderzoek voer ik uit in opdracht/samenwerking met Praktikon. Praktikon is de eigenaar van het instrument en zij houden zich bezig met de doorontwikkeling van <i>Ben ik Tevreden?</i> .
Topics aangeven	In dit gesprek wil ik het met u hebben over : ervaring met BiT, communicatie met de cliënt, ervaring met ondersteunende communicatiemiddelen en waarin nog behoeftes liggen
Uitleg over het doel van het onderzoek	Het doel van de interviews is om te achterhalen wat de ervaringen en behoeftes zijn van begeleiders over het gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek van <i>Ben ik Tevreden?</i>
Uitleg over de werkwijze	Er is geen goed of fout. Het mag over grote of kleine dingen gaan. Voorbeelden zijn welkom
Vertellen dat het gesprek op band wordt opgenomen	Het gesprek wordt door middel van een mobiele telefoon opgenomen. Door het gesprek op te nemen kan ik het later uittypen, hierdoor hoef ik nu niet zo veel mee te schrijven. Vanuit de Wet moet u toestemming geven voor deze opnamen. Zou u hiervoor het toestemmingsformulier willen ondertekenen?
Aangeven dat de gegevens anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt	Tijdens het uittypen van het gesprek wordt uw naam veranderd in een cijfercode. Hierdoor kan niemand achterhalen wat er door wie is gezegd. Wat u mij vertelt wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt. De informatie wordt vertrouwelijk verwerkt en opgeslagen. U mag ten alle tijden stoppen met het gesprek. Voor we aan het gesprek beginnen, heeft u nog vragen voor mij? Dan zet ik nu de recorder aan

Introductie	<u>Kunt u iets vertellen over uw werk?</u> - Met welke doelgroep werkt u (verschil cliënten) - Hoe bevalt dit?
Aansluitende vragen	Dat is interessant, kunt u daar iets meer over vertellen? U noemt (...), kunt u dat toelichten? U hebt net (...) gezegd, kunt u dat verduidelijken? Het is mij opgevallen dat (...). Wat bedoelt u daarmee Wat zijn uw ervaringen daarbij? Wat voor gevoel geeft u dat? Hoe denkt u daarover? Wat vindt u daarvan? Heb ik goed begrepen dat..?
Topic	
1. BiT	<u>Wat is uw ervaring met BiT?</u> - Hoe voert u het ervaringsgesprek met de cliënt? - Hoe introduceert u het ervaringsgesprek aan de cliënt? - Wat werkt wel/niet? - Wat is voor u de meerwaarde van het ervaringsgesprek? - Heeft u positieve/negatieve ervaringen met BiT? -

2. Communicatie	<u>Hoe ervaart u de communicatie met de cliënt tijdens het cliëntervaringsgesprek?</u> - Hoe verloopt de communicatie tussen u en de cliënt? - Heeft u wel eens meegemaakt dat de cliënt het lastig vond om een vraag te beantwoorden? - Zo ja, hoe gaat u hier mee om? - Waar merkt u dit aan? - Hoe zou de communicatie volgens u verbeterd kunnen worden?
3. Ondersteunende communicatiemiddelen	<u>Maakt u gebruik van ondersteunde communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek?</u> - Wat verstaat u onder ondersteunende communicatiemiddelen? - Gebruikt u ondersteunende communicatiemiddelen? Zo ja: - Welke zijn dit? - Wat is de reden dat u deze inzet? - Welke ervaring heeft u hier mee? Positief/negatief - Hoe reageert de cliënt er op Zo nee: - Wat is de reden dat u er geen gebruik van maakt - Zijn er wel ondersteunende communicatiemiddelen beschikbaar binnen uw organisatie?
4. Behoeftte aan	<u>Heeft u nog behoefte aan (aanvullende) ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het cliëntervaringsgesprek?</u> - Waar heeft u behoefte aan met betrekking tot communicatiemiddelen? - Is dit binnen uw organisatie beschikbaar?
Afronden	<u>Wilt u nog iets toevoegen/kwijt over dit onderwerp</u>
Afsluiten	Ik wil u graag bedanken voor uw deelname aan het onderzoek. Ik hoop dat u het als prettig hebt ervaren. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben dan mag u mij hierover mailen.

3b. Topiclijst interview cliënten

Intro	Hoi welkom. Fijn dat ik je een paar vragen mag stellen voor mijn opdracht voor school. Vind je het spannend?
Uitleg over het doel van het onderzoek	Ik zou graag willen weten wat jouw ervaring is met BiT en wat je nog prettig zou vinden tijdens het ervaringsgesprek.
Uitleg over de werkwijze	Er zijn geen goede of foute antwoorden. Vertel maar wat er in je opkomt.
Vertellen dat het gesprek op band wordt opgenomen	Ik ga het gesprek opnemen met mijn telefoon. Hierdoor hoef ik niet alles mee te schrijven. Zou je het toestemmingsformulier willen ondertekenen voor mij? Je mag ook gewoon je naam opschrijven.
Aangeven dat de gegevens anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt	Jouw naam komt niet terug in mijn verslag. Hierdoor weet niemand wat jij hebt verteld en blijft dit geheim. Je mag altijd stoppen met het gesprek, Heb je nog vragen? Dan zet ik nu de recorder aan

Introductie	<u>Waar woon je?</u> - Met hoeveel mensen woon je - Bevalt dit? - Wat doe je doordeweeks: werken/dagbesteding - Wat vind je hiervan?
Topics aangeven	Ik heb een paar dingen die ik met je wil bespreken. De vragen gaan over het Ben ik Tevreden gesprek. Bijvoorbeeld over hoe dit gesprek gaat met jou begeleider. En over dingen die je nodig hebt bij dit gesprek, bijvoorbeeld plaatjes of tekeningen.
Topic	
5. BiT	<u>Wat vind je van BiT?</u> - Weet je wat BiT is? - Met wie voer je dit <u>gesprek</u>? - Wat vind je daar van? - Wat vind je er leuk aan? - Wat vind je er niet leuk aan?
6. Communicatie	<u>Hoe gaat het gesprek tussen jou en de begeleider?</u> - Begrijp je wat de begeleider van je vraagt? - Kun je de vragen goed beantwoorden?
7. Ondersteunende communicatiemiddelen	<u>Tijdens het gesprek met je begeleider, neemt de begeleider ook dingen mee die de vragen duidelijker maken, zoals picto's, smiley's, foto's, tekeningen, gebaren?</u> Zo ja: - Welke gebruik je - Wat vind je daarvan? Leuk/niet leuk? - Helpt het je om de vragen beter te begrijpen? Zo nee: - Zou je dit wel fijn vinden? - Wat lijkt je fijn om te gebruiken? (plaatjes, foto's, picto's, tekeningen)
Afronden	<u>Is er nog iets wat je zou willen vertellen maar wat ik nog niet heb gevraagd?</u>
Afsluiten	Bedankt dat je mijn vragen wilde beantwoorden! Dat vond ik erg fijn.

Bijlage 5. Toestemmingsformulier interviews

Toestemming deelname onderzoek ondersteunende communicatiemiddelen

Ik geef toestemming voor deelname aan dit onderzoek

- De onderzoeker heeft mij duidelijk uitgelegd waar het onderzoek over gaat en wat meedoen met het onderzoek voor mij betekent.
- Ik kies er zelf voor om mee te doen met dit onderzoek.
- Ik mag op elk moment stoppen. Ik hoef dan niet uit te leggen waarom ik wil stoppen met het onderzoek.
- De onderzoeker heeft mijn vragen goed beantwoord. Als ik vragen heb over het onderzoek, zal de onderzoeker die beantwoorden.
- Het onderzoek wordt opgenomen zodat de onderzoeker het kan uitwerken. De opnames blijven alleen in handen van de onderzoeker en worden na afrondingen van het onderzoek vernietigd.
- De onderzoeker zal mijn naam niet noemen in het verslag dat hij schrijft over het onderzoek en als hij vertelt aan anderen over het onderzoek.

Datum:

Naam deelnemer:

Handtekening deelnemer:

Bijlage 6. Beroepsproduct

Aanleiding

Deze folder is ontworpen naar aanleiding van een afstudeeronderzoek voor de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Avans Hogeschool te 's-Hertogenbosch.

In opdracht van Praktikon is er onderzoek gedaan naar het inzetten van ondersteunende communicatiemiddelen tijdens het ervaringsgesprek van Ben ik Tevreden?. Praktikon heeft Ben ik Tevreden? onder haar hoede en is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van het ervaringsinstrument. Cliënten en begeleiders hebben aangegeven dat zij de vragen van de Ben ik Tevreden? Gesprekslijst breed vinden en moeilijk om te beantwoorden. Met deze informatiefolder hopen wij u hierin handvaten te geven.



Nienke Smits

BEN JIJ TEVREDEN?



Informatiefolder over
communicatiemiddelen bij de BiT

”
Ben ik
Tevreden?

Richtlijnen voor het bevorderen van de communicatie

Begeleiders die werken met de Ben ik Tevreden? Gesprekslijst gaven de volgende tips:

- Verduidelijk de vragen met voorbeelden uit het leven van de cliënt
- Check of de cliënt de vragen heeft begrepen

Daarnaast kunnen de volgende richtlijnen helpend werken om een goede communicatie tot stand te brengen tijdens het gesprek:

Vereenvoudig het taalgebruik

- Gebruik alleen de kern van de informatie
- Gebruik geen figuurlijk taalgebruik
- Gebruik korte zinnen die uit ongeveer vijf woorden bestaan
- Praat rustig en stel per keer 1 vraag
- Laat de cliënt zelf woorden kiezen voor de begrippen



Ga na of de cliënt het begrepen heeft

- Vraag na of de ander het goed heeft begrepen
- Laat de informatie in eigen woorden samenvatten

Gebruik ondersteunende communicatiemiddelen

- Laat de cliënt zijn verhaal verduidelijken door het maken van een tekening
- Gebruik foto's of pictogrammen
- Zorg ervoor dat de communicatiemiddelen aansluiten bij de cliënt

Vormen van ondersteunende communicatiemiddelen

Bij ondersteunende communicatiemiddelen kan aan het volgende gedacht worden:

Foto's

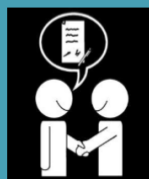
Foto's zijn herkenbare en een concrete weergave van de werkelijkheid. Bij het gebruik van foto's is het belangrijk dat het onderwerp van de foto duidelijk op de voorgrond staat en de achtergrond neutraal blijft.

Tekeningen

Tekeningen kunnen de werkelijkheid schematisch weergeven. De cliënt kan zijn verhaal omzetten in een tekening wanneer dat met woorden niet lukt, daarnaast kan een tekening gebruikt worden om een stappenplan uit te tekenen.

Pictogrammen

Vereenvoudigde afbeeldingen die kunnen helpen om de betekenis duidelijk te maken en wensen en gevoelens over te dragen. Pictogrammen zijn vaak in zwart-witcontrast uitgevoerd, waardoor ze ook bruikbaar kunnen zijn voor mensen met visuele beperkingen.



Smileys

Daarnaast wordt er door Praktikon een Ben ik Tevreden? Gesprekslijst aangeboden met smileys. Deze is beschikbaar om te gebruiken tijdens het gesprek.

Geschreven taal

Sommige cliënten hebben helemaal geen behoefte aan ondersteunende communicatiemiddelen. Voor hun kan het al voldoende zijn om de informatie in eenvoudige en duidelijke taal op te schrijven. Gesproken taal vervliegt sneller en geschreven taal kunnen ze nog op terugvallen.

Voor meer voorbeelden van ondersteunende communicatiemiddelen kunt u het beste contact opnemen met de contactpersoon van BiT binnen uw organisatie. Zij kunnen u hierover meer informatie bieden. Mocht u zelf iets hebben ontwikkeld dan kunt u dat altijd doorgeven.