

Van de wetenschapsraad

AUTEUR DR. KARIN NEIJENHUIS, LECTOR ZORG VOOR COMMUNICATIE HOGESCHOOL ROTTERDAM, KENNISCENTRUM ZORGINNOVATIE

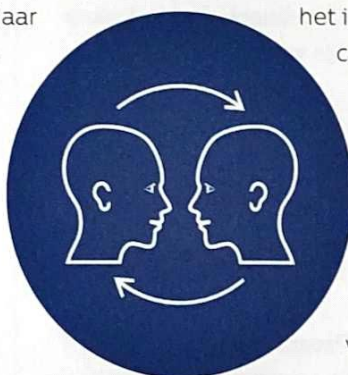
Symbool voor communicatieve toegankelijkheid

De Kennisagenda Logopedie bevat meerdere onderzoeksvragen over het bevorderen van de *communicatieve toegankelijkheid* van de maatschappij voor personen die communicatief kwetsbaar zijn. Logopedisten kunnen hier in belangrijke mate aan bijdragen, bijvoorbeeld via het trainen van de communicatieve vaardigheden van naasten, onderwijsprofessionals en zorgprofessionals. Maar communicatieve toegankelijkheid van de samenleving omvat veel méér dan alleen gesprekspartners die goed kunnen communiceren. Denk bijvoorbeeld ook aan toegankelijkheid en begripelijkheid van digitale informatie (websites, apps) en fysieke vormen van informatie in de omgeving (bewegwijzering).

Uit studies naar communicatieve toegankelijkheid blijkt het openbaar vervoer hoog te scoren op het gebied van communicatieve belemmeringen. Christine Bigby en haar collega's voerden een kwalitatieve studie uit naar communicatieve toegankelijkheid van het openbaar vervoer in Australië (2019). Een belangrijke uitkomst was dat de passagiers die te maken hadden met behulpzaam en responsief treinpersoneel, weinig belemmeringen ervaarden. Treinpersoneel met de juiste communicatieve vaardigheden kan namelijk compensatie bieden voor de tekortkomingen in diverse informatievoorzieningen, zoals moeilijk leesbare informatieborden, of slecht verstaanbare omroepberichten. De participanten in dit onderzoek gaven de aanbeveling om het treinpersoneel bewust te maken van belemmeringen,

die hun klanten kunnen ervaren in de communicatie en om het personeel met regelmaat te trainen in communicatieve vaardigheden.

Hier is een hoofdrol weggelegd voor de logopedist als expert. Logopedisten werken immers dagelijks aan het ontwikkelen en overdragen van strategieën voor aan het individu aangepaste (oftewel inclusieve) communicatie. Inspirerende voorbeelden op dit gebied zijn te vinden in het 'communication access project', waar Britse logopedisten (van RCSLT) deze rol hebben opgepakt; bedrijven kunnen zich hier aanmelden en ontvangen training in het bieden van inclusieve communicatie, waarna ze een speciaal vignet (zie figuur) mogen gebruiken om te laten zien dat ze communicatief toegankelijk zijn. In Australië en Canada zijn soortgelijke initiatieven gaande.



'het Communication Access Symbol
(<https://communication-access.co.uk>)'

Bovenstaande heeft mij geïnspireerd om ook in Rotterdam de communicatieve toegankelijkheid van het openbaar vervoer in kaart te brengen, samen met logopedisten en ervaringsdeskundigen. Dit draagt bij aan bewustwording van belemmeringen en succesfactoren in communicatie. Zou je in de toekomst ook in Nederland aan dit vignet moeten kunnen zien in welke bedrijven men rekening houdt met personen die communicatief kwetsbaar zijn?

Het volledige artikel en de literatuurlijst zijn te vinden op www.nvlf.nl > tijdschrift