



DEZE STAD

**IS ER VOOR
IEDEREEN**

TRAIN DE TRAINER

handboek communicatie

Inhoudsopgave

Aanleiding	3
VN-verdrag voor personen met een beperking	3
Communicatie voor iedereen....?	4
Inleiding voor Train de trainer: Communicatie voor iedereen	4
Hoe we begonnen....	6
En hoe jij verder kunt gaan...	6
Aanpak van de training	7
Wat je wil bereiken aan het einde van de training en inspiratiesessie met....	7
Welke competenties moet je hebben als trainer?	7
Werving	8
Welke criteria hanteer je bij het maken van een oproep voor de co-trainers?	8
Selectie	8
De opzet en inhoud van de trainingen.	9
De eerste bijeenkomst.	9
Elkaar leren kennen: Voorbeeld van een introductie opdracht.	9
De checklist	11
Welke criteria komen op het lijstje te staan?	11
1. Van algemeen naar specifiek.	11
Indeling van de lijst	11
2. Kies specifieke communicatie gebieden van de gemeente.	12
3. De checklist	12
Het samenstellen van het programma voor de inspiratiesessie communicatie.	15
Vorbereiding voor de ambtenaren.	15
Hoe ga je de ambtenaren benaderen?	15
Het programma voor de inspiratiesessie communicatie; enkele opdracht voorbeelden.	18
Vorstelrondje Wie-Wat-Welke?	18
Trek een beperking-spel	18
Communicatie opdracht met een vooraf ingeleverd stuk.	19
Communicatieopdracht met een meegenomen stuk	19
Slotopdracht	19
Tot slot	19
Voorbeelden uit de praktijk.	20
Colofon	23

Communicatie voor iedereen

Veel burgers leven met een beperking of een chronische ziekte. Deze beperking of chronische ziekte belemmert hen in hun dagelijkse leven: thuis, op straat, in de winkel, bioscoop, bij het werk en nog veel meer plaatsen.

Uit onderzoeken is gebleken dat medeburgers vaak onbekend zijn met deze belemmeringen. En dat een deel van deze belemmeringen best gemakkelijk te voorkomen zijn. Bijvoorbeeld door te letten op de communicatie.

Als voorbeeld nemen wij Maastricht. Hier is een grote groep personen met een beperking bevraagd naar hun bevindingen op verschillende levensgebieden. Een van de knelpunten blijkt de communicatie door de gemeentelijke overheid te zijn.

De gemeentelijke overheid heeft een belangrijke taak om te zorgen dat ze belemmeringen wegnemen voor burgers met een beperking. Dat schrijft het VN Verdrag voor.

VN-verdrag voor personen met een beperking

Het VN-Verdrag voor de rechten van mensen met een beperking stelt dat landen er voor moeten zorgen dat iedereen, ook mensen met een beperking op gelijke voet met anderen, mee kan doen in de samenleving, toegang heeft tot openbare gebouwen en voorzieningen, winkels en horeca, openbaar vervoer, onderwijs, werk en vrijetijdsvoorzieningen. De doelgroep beslaat alle mensen die door een beperking in hun functioneren en het deelnemen aan de samenleving worden beperkt. Het VN-verdrag is van toepassing op alle soorten handicaps. Denk aan fysieke, psychische en verstandelijke beperkingen. In Nederland ligt een groot deel van de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het VN-verdrag bij de gemeenten.

Communicatie voor iedereen...?

De gemeente zendt informatie naar haar burgers en moet deze informatie zo begrijpelijk mogelijk en voor iedereen toegankelijk maken. Maar hoe toegankelijk is dat voor de mensen met een beperking? De gemeente Maastricht heeft de boodschap opgepakt. En heeft opdracht gegeven om, samen met burgers met een beperking, de communicatie van de gemeente te verbeteren.

We hebben een training gemaakt, voor de ambtenaren, waarin we de communicatie centraal stellen. Hoe we dat hebben aangepakt, beschrijven we in dit handboek. Zodat je, als je zelf aan de slag wilt om ambtenaren of anderen, een eerste aanzet kunt geven om hun communicatie aan te passen.

In dit handboek kun je lezen hoe je lokaal mensen met een beperking bij elkaar kunt brengen en samen een checklist kunt maken. Op de checklist staan allerlei onderwerpen benoemd die voor mensen met een beperking van belang zijn om 'wat er staat' te kunnen begrijpen. Zoals bijvoorbeeld het leesniveau of lettergrootte.

Het maken van deze checklist samen met burgers met een beperking, én het vervolgens gebruiken in sessies met medewerkers van communicatie van de gemeente, zien we als 'jullie instrument' om hen bewust te maken hoe dit beter kan. Op een positieve en constructieve manier.

Voor wie is dit handboek?

Voor iedereen die aan de slag wil om de bewustwording rondom communicatie te verbeteren.

Als je zelf trainer bent, kun je dat zeker. Je kunt ook anderen vragen om de training uit te voeren.

Het programma van de inspiratiesessie stel je samen aan de hand van de training bijeenkomsten.

Wat kun je met de checklist?

Je kunt ambtenaren er meer bewust van maken, dat als je bijvoorbeeld beperkt bent in wat je ziet, wat je begrijpt of wat je hoort, je moeite kunt hebben met zaken zoals bijvoorbeeld kleuren, lettertype, vorm of afkortingen of ambtelijke taal. Door de communicatiespecialisten van de gemeente bij elkaar te brengen met de mensen met een beperking, geef je beide groepen een kans uitleg te geven. Ieder vanuit zijn eigen perspectief en beleving.

Maar daarnaast kun je dit handboek gebruiken om met de training en de sessie tot nog meer positieve doelen te komen.

Eén voorbeeld daarvan is, dat je mensen met een beperking bij elkaar in een groep, het zelf laat doen, zien en ervaren; dat zoveel verschillende beperkingen ook leiden tot verschillende meningen en zienswijze over wat de meest optimale vorm van communicatie is.

Met andere woorden, er leiden meer wegen naar Rome. Maar doordat de co-trainers er zelf mee bezig zijn, kunnen ze aangeven wat voor ieder van hen belangrijk is. Hierdoor ontstaat er ook begrip en aanvaarding van wat zij willen, maar soms niet altijd kan. Immers, wat voor de een problemen oplevert, hoeft voor de ander totaal geen punt te zijn.

Door het samen maken van de checklist, kunnen de co-trainers een lijst van aandachtspunten aangeven, die ze zelf met de ambtenaren kunnen bespreken. Hierdoor voelen ze zich veel meer eigenaar van dit traject. En in de rol van co-trainer geeft het hen een gevoel van meer zelfredzaamheid.

Voor de ambtenaar is het doel, dat hij of zij zich inleeft hoe mensen met een beperking communicatie beleven. Maar vooral dat die ambtenaar tijdens de sessie en het gesprek over de checklist daadwerkelijk meedenkt over aanpassingen die hij of zij zelf kan doen: op de korte termijn omdat het gemakkelijk is, of op de langere termijn. Doordat de ambtenaar het rechtstreeks ervaart en hoort van de co-trainers en met hen aan de slag gaat, ontstaat er een grotere genegenheid om oplossingen te gaan zoeken. Ook dat is empowerment.



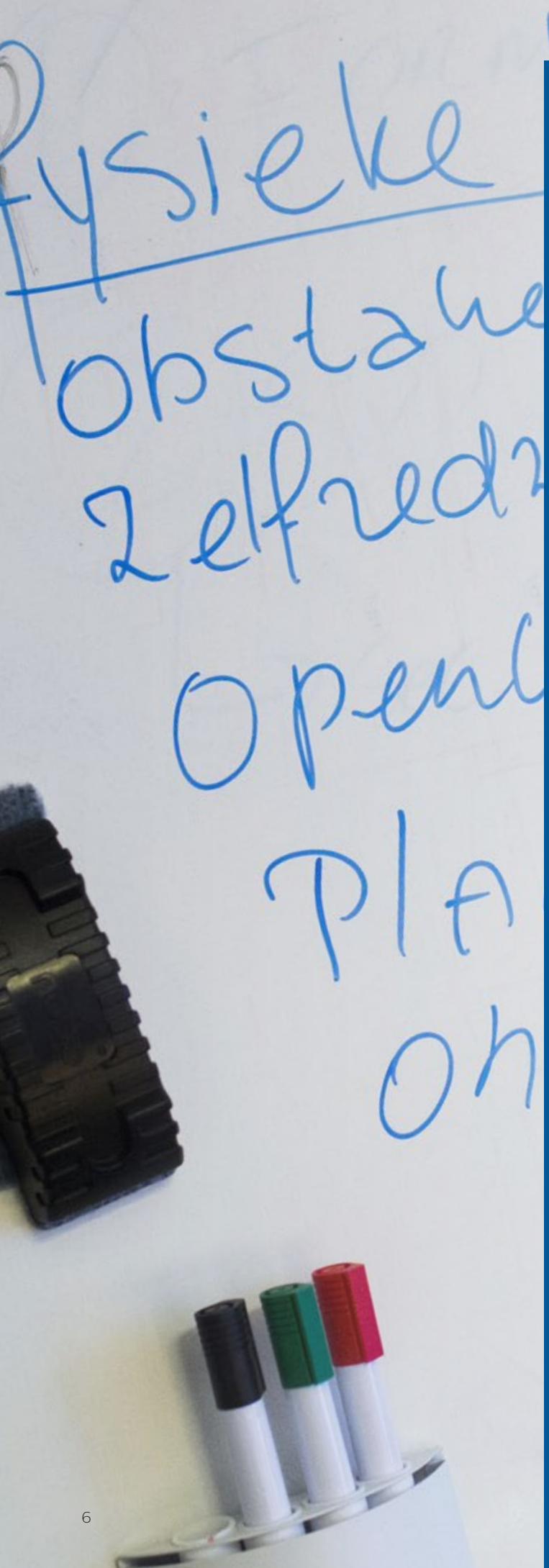
Tot slot

De checklist die in dit handboek is opgenomen, is door de co-trainers groep gemaakt voor het doel van de sessie met de ambtenaren. Er is heel veel informatie te vinden over communicatie met de doelgroep. De checklist in dit handboek is dus niet uniek en zeker niet allesomvattend. Daar gaat het ook niet om.

Waar het in dit traject over gaat is dat je bewustwording bij de ambtenaren creëert. Hoe het is om met een beperking te leven en (soms) dagelijks met belemmeringen om te gaan, in dit geval communicatie.

Daarnaast willen we dat de bewustwording overgaat in vervolgacties. Dat er een bereidheid ontstaat bij gemeentelijke instellingen, om er in de toekomst meer rekening mee te gaan houden en de communicatie zoveel als mogelijk te gaan aanpassen voor mensen met een beperking.

Het kan ook de co-trainers veel opleveren. Niet in de laatste plaats ook empowerment; dat ze zich bewust worden van hun eigen rol en de regie die ze zelf in handen hebben of kunnen nemen. En dat ze samen – ambtenaren en co-trainers – door bewustwording van elkaars willen en kunnen, begrip voor elkaar creëren en bereid zijn om naar elkaar te luisteren.



Hoe we begonnen....

Voorafgaand aan dit traject hadden we net een inspiratiesessie tussen ambtenaren en mensen met een beperking afgerond, waarin bewustwording over het thema bejegening een rol speelde.

Hoe ervaren mensen met een beperking de bejegening door ambtenaren?

Hiervoor werd een werving en selectie georganiseerd. Als resultaat volgden de geselecteerde mensen met een beperking een training tot co-trainer. In de training leerden de co-trainers om hun persoonlijke ervaringen met ambtenaren op het gebied van bejegening op een constructieve en educatieve manier te verwoorden. Als afronding werd een inspiratiesessie georganiseerd voor co-trainers en ambtenaren, over het thema bejegening.

En hoe jij verder kunt gaan...

De aanpak van deze training is hetzelfde. Je start met een werving- en selectieproces en nodigt mensen met een beperking uit om co-trainer te worden. Je let daarbij op dat je mensen met verschillende beperkingen in een groep hebt, om de communicatie vanuit diverse perspectieven te kunnen bespreken en bewustwording te creëren.

Dan ga je aan de slag met de geselecteerde groep co-trainers. Door opdrachten werk je naar de checklist toe. Samen maken jullie een programma met opdrachten voor een inspiratiesessie met de ambtenaren communicatie.

Door middel van opdrachten, praten jullie samen over de communicatie en de checklist. De checklist wordt een handvat voor de ambtenaren, waarmee zij aan de slag kunnen gaan.

Dit handboek is op basis van ervaringen met de co-trainers en de ambtenaren geschreven. Je kunt altijd van de opdrachten, zoals hier omschreven, afwijken. Naast de eerder genoemde doelen, gaat het natuurlijk ook om samenwerken op een fijne manier. En... dichterbij een inclusieve maatschappij komen!

Tip: Als je je nog beter wilt voorbereiden, neem dan eerst het handboek door over de inspiratiesessie rondom bewustwording.

Aanpak van de training

Wat je wil bereiken aan het einde van de training en inspiratiesessie met....

Wat jij samen met de co-trainers aan het eind van de inspiratiesessie met de ambtenaren wilt bereiken!

1. Dat ambtenaren van de communicatieafdeling van de gemeente een indruk hebben gekregen van wat bij mensen met een beperking speelt wanneer zij te maken krijgen met de communicatie van de gemeente.
2. Dat ambtenaren zich bewust worden van hoe mensen met een beperking dit ervaren en wat de gevolgen kunnen zijn.
3. Dat ambtenaren samen met de co-trainers de checklist hebben bekeken en besproken.
4. Dat ambtenaren de checklist gaan gebruiken.
5. Dat ambtenaren er zelf beleid op willen maken.
6. Dat ze met de co-trainers op gezette tijden overleggen over verdere verbeteringen in de communicatie.
7. Dat jullie samen met de contactpersoon van de gemeente besluiten hoe jullie hiermee verder gaan.
8. Dat jullie aan het einde van de sessie wellicht een actielijst kunnen vastleggen met een terugkoppel moment, om de voortgang te bespreken met betrekking tot voorgaande punten 4 tot en met 7.
9. En misschien zelfs verdere sessies plannen om het hele ambtenarenapparaat bewust te maken van de inclusieve communicatie.

Wat je aan het eind van de training en inspiratiesessie met de co-trainers wilt bereiken!

1. Dat de co-trainers, door samen te praten over de manier waarop zij moeite hebben met communicatie, zich bewust worden dat verschillende beperkingen tot een verschil in ervaringen leidt.
2. Dat de co-trainers een checklist hebben gemaakt, die zoveel mogelijk hun eigen ervaringen vertegenwoordigt.
3. Dat de co-trainers zich daardoor eigenaar voelen en regie hebben in hoe compleet (en voor alle verschillende beperkingen) de checklist is.
4. Dat de co-trainers door hun checklist meer verantwoordelijkheid voelen en een grotere zelfredzaamheid en dat ze vanuit dat gevoel een objectief gesprek kunnen aangaan met de ambtenaren over de communicatie in het algemeen.
5. Dat ambtenaren mogelijk ook in de toekomst de co-trainers vragen naar hun mening over het meer inclusief maken van de communicatie.

Wat jij als trainer zelf gedurende en aan het einde van de trainingen en sessie wil bereiken!

1. Dat je een gevarieerde groep mensen met beperkingen bij elkaar hebt gebracht en een fijne sfeer creëert waarin zij zich op hun gemak voelen en vrij kunnen spreken.
2. Dat je met de co-trainers opdrachten gaat uitvoeren waardoor zij hun bezwaren en moeite met bepaalde vormen van communicatie kunnen delen met jou, de andere co-trainers en uiteindelijk de ambtenaren zelf.
3. Dat je de co-trainers vooral faciliteert en ze zelf met voorbeelden laat komen.
4. Dat je structuur biedt bij het samenvatten en/of te benoemen van de punten.
5. Dat je begeleidt bij het vertalen van deze aandachtspunten naar de checklist.
6. Dat je op een eenvoudige manier communicatie samen met de co-trainers selecteert. En samen met hen een checklist opstelt in grote lijnen.
7. Dat je vandaar uit naar de meer gedetailleerde aandachtspunten in de checklist werkt.
8. Dat je de co-trainers door opdrachten laat ervaren dat er meerdere interpretaties en meningen zijn over hoe communicatie wordt ervaren.
9. Dat je ambtenaren enthousiasmeert om deel te nemen aan de inspiratiesessie communicatie. Dat je dit samen doet met een beleidsmedewerker van de gemeente op het gebied van uitvoering VN verdrag/ inclusieve samenleving en/of het hoofd van de communicatie bij de gemeente.
10. Dat je samen met de co-trainers, ambtenaren bewust maakt hoe mensen met een beperking communicatie ervaren.
11. Dat je de ambtenaren beweegt om, naar aanleiding van deze sessie c.q. in de toekomst, meer te doen met communicatie voor mensen met een beperking.

Welke competenties moet je hebben als trainer?

Je gaat samenwerken met een groep co-trainers, met ieder een eigen verhaal en eigenschappen.

Deze kenmerken dien je zelf als trainer te hebben:

- Een positieve instelling
- Constructief werken naar doel en/of resultaat
- Geduld
- Goed kunnen samenvatten
- Flexibel zijn
- Duidelijk zijn
- Empathie
- Organiserende kwaliteiten
- Creatieve kwaliteiten
- Trainerskwaliteiten

Werving en selectie

Werving

Begin het project met de werving van de potentiële co-trainers. Via allerlei kanalen kun je co-trainers in spe werven. Begin met werven via je eigen netwerk, bijvoorbeeld via social media. Via de eigen website en de lokale en regionale media kun je oproepen plaatsen voor de werving van co-trainers. Denk ook aan landelijke organisaties zoals vluchtelingenorganisaties, mantelzorg, WMO organisaties, buurtnetwerken, sociale werkomgevingen, gehandicaptenorganisaties, jongerenraden enz. Maar spreek mensen ook aan, nodig ze uit voor een gesprek of bel ze om meer uitleg te geven en ze te motiveren om mee te doen. Het is verstandig om hier voldoende tijd voor uit te trekken en regelmatig je oproep te herhalen.

Welke criteria hanteer je bij het maken van een oproep voor de co-trainers?

In principe is iedereen met een beperking welkom. Maar bepaalde zaken kunnen belangrijk zijn om de trainingen goed te laten verlopen.

Denk bijvoorbeeld aan de:

- Beschikbaarheid van de co-trainers. Geef de periode aan wanneer, waar en hoe vaak de training plaatsvindt. Een voorwaarde zal zijn dat ze bij alle bijeenkomsten aanwezig moeten zijn.
- Alleen mensen met een beperking worden tot co-trainer opgeleid.
- Alhoewel geen regel, is een groep samengesteld uit mensen met verschillende beperkingen het meest optimaal. Teveel mensen met dezelfde beperking in een groep kan een te eenzijdig beeld geven bij de uitvoering van de opdrachten. Zo heeft iemand met autisme andere problemen met communicatie dan iemand met een visuele beperking. Zorg dus voor een brede samenstelling.

Selectie

Aan de hand van het aantal aanmeldingen organiseer je een introductiebijeenkomst of deel je gelijk de groepen in en begin je met de trainingen.

Voor de introductiebijeenkomst kies je, wanneer zich heel veel potentiële deelnemers aanmelden en het wellicht beter is om nog een selectieronde na de introductiebijeenkomst te doen. Dat geeft je de mogelijkheid om de groepssamenstelling zo goed mogelijk af te stemmen.

Een selectieronde bestaat uit een individueel gesprek met de deelnemer, persoonlijk of telefonisch. Je kunt dan de criteria en de persoonlijke motivatie nader bespreken. Op grond van deze gesprekken maak je een definitieve selectie of indeling.

Wat bepaalt je selectie

- Zij hebben eigen ervaringen in hun leven met instanties en gemeentelijke diensten.
- Zij kunnen ervaringen onder woorden brengen.
- Zij zijn bereid van elkaar te leren.
- Zij willen hun ervaringen van privé naar openbaarheid en naar bestuurlijke niveaus tillen.
- Zij zijn in staat gesprekken te voeren met derden.

Zowel bij een introductiebijeenkomst als bij een eerste training is het goed om informatie te verstrekken over de inhoud en het verloop van de training en de belangrijkste zaken te vermelden.

tip

Sommige mensen met een beperking kunnen aarzelen wanneer ze horen dat het over communicatie gaat. Dat lijkt ze moeilijk of ze vinden zich 'niet goed genoeg' om stukken te kunnen lezen, of beoordelen. Wanneer je deze reactie krijgt, geef dan aan dat juist zij heel belangrijk zijn voor het proces. Dat zij heel goed kunnen helpen in het verbeteren van de communicatie en kunnen aangeven wat hen precies belemmert in het begrijpen, lezen of bekijken van de verschillende soorten communicatie. En om de drempel nog meer te verlagen: Het beoordelen van een website is even belangrijk als een brief.

De opzet en inhoud van de trainingen

De eerste bijeenkomst

En dan is het zover, de eerste trainingsbijeenkomst. Wat ga je doen en hoe pak je het aan? Tijdens de eerste bijeenkomst leg je uit hoe je met elkaar wil omgaan, dat er spelregels zijn waaraan de co-trainer zich moet houden:

Zo is het belangrijk om tijdens de trainingen te kunnen:

- samenwerken
- luisteren naar elkaar
- positief te zijn
- constructief te zijn
- begrijpen dat er een organisatorische tijdslimiet is en iedereen daardoor praktisch toe moet werken naar een kort en bondige boodschap.
- werken binnen die tijdslimiet

Kies voor de woorden die bij jouw co-trainers passen. Misschien zijn de woorden zoals hierboven gekozen voor sommige co-trainers te direct. Of zijn ze bang dat ze niet aan deze voorwaarden kunnen voldoen. Schrijf de woorden dan niet op maar leg ze uit aan de hand van voorbeelden. Bijvoorbeeld: Dat jullie soms in groepjes gaan werken en dat het dan goed is om elkaar te laten uitpraten.

Daarnaast leg je het doel van de training meer gedetailleerd uit:

- Dat co-trainers een training krijgen in het brengen van een kort en bondige boodschap.
- Dat jullie samen de inhoud en samenstelling van het programma vormgeven.
- Dat jij zal bewaken dat iedere beperking hierin is vertegenwoordigd (cognitief, auditief, visueel, lichamelijk, autisme) en waarom dit belangrijk is.
- Dat ieder zijn bijdrage TELT en WAARDEVOL is.
- Dat jullie samen bepalen wie naar de eerste inspiratiesessie mag gaan.
- Aan de hand van het aantal deelnemende ambtenaren, bij voorkeur minimaal 15 deelnemers, kunnen ca. 5 co-trainers meedoen, waarin laatste keuze bij de trainer ligt in verband met vertegenwoordiging van alle beperkingen.

Afhankelijk van de grootte van de groep plan je het tijdsschema, maar nooit langer dan 2 uur. Bij een grote groep lijkt dit niet logisch, mensen willen graag hun verhaal delen, maar het is noodzakelijk vanwege de beperkte energie van de meeste aanwezigen.

Ook in de opvolgende trainingsbijeenkomsten is het beter om een maximale duur van 1,5 – 2 uur aan te houden.

Elkaar leren kennen:

Voorbeeld van een introductie opdracht.

Bij aanvang van de bijeenkomst is het fijn om een introductieopdracht te doen, zodat de deelnemers elkaar leren kennen. Zo kun je bijvoorbeeld de deelnemers de opdracht geven om een interview met elkaar te doen. Twee deelnemers gaan om de beurt 3 vragen beantwoorden:

1. Wie ben je en Wat doe je?

2. Vertel kort over jouw beperking.

3. Wat verwacht je van deze training?

Belangrijk om ook hier weer rekening met de tijd te houden en dit vooraf goed aan de deelnemers uit te leggen.

De deelnemers krijgen na het interview de kans om elkaar te presenteren. Doel van het interview is om trainers te laten luisteren naar elkaar en te kunnen navertellen wat de ander hen heeft verteld. Daarnaast stimuleert men het relativeringsvermogen. Hoe staat de ander in het verhaal? Vertoont hij/zij hetzelfde gedrag of gaat men er anders mee om? Wat kan hij/zij er zelf van leren?

Denk ook aan volgende zaken bij de trainingsbijeenkomsten:

Leg iedere bijeenkomst weer uit wat jullie gaan doen die middag en hoe je de opdracht wil uitvoeren. Stapel niet teveel opdrachten op elkaar. Neem voldoende tijd per opdracht en hou het energiepeil van je deelnemers in de gaten. Houd aan het einde van de opdracht een evaluatie. Hoe hebben de co-trainers deze opdracht ervaren. Dat geeft jou ook weer mogelijkheden om met de opmerkingen verbeteringen aan te brengen in deze opdracht, maar ook in volgende uitvoeringen van opdrachten. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de tijd die de co-trainers krijgen of dat ze het moeilijk vinden kort en bondig te formuleren. Hier zijn ook weer oefeningen voor te bedenken, die je dan in de training kunt verwerken. Je kunt zelf bepalen hoe vaak je met de co-trainers bij elkaar wil komen. Jullie doel is om te komen tot de checklist. En daarnaast om een programma voor te bereiden voor het andere doel, de inspiratiesessie met de ambtenaren.



De checklist

Welke criteria komen op het lijstje te staan?

Hoe kom je tot een checklist die de mening, ervaring en het gevoel van de groep co-trainers vertegenwoordigt? Hieronder lees je een aantal mogelijkheden:

1. Van algemeen naar specifiek.

Je kunt een rondje brainstormen met de co-trainers over de onderwerpen die zij zelf in het algemeen belangrijk vinden voor wat betreft de communicatie. Stel de volgende vraag:

Wat valt jou op bij het bekijken van communicatie van de gemeente?

Laat iedereen zaken opnoemen. De volgorde is in eerste instantie niet van belang. Later kun je samen de zaken gaan indelen onder een rubriek.

Je kunt hierbij ook een handje helpen, door zelf een thema voor te stellen en de co-trainers dan vervolgens zaken te laten opnoemen die onder dat thema vallen. Het thema is bijvoorbeeld opmaak. Daaronder vallen dan weer bijvoorbeeld contrast, kleurgebruik, lettertype, lettergrootte, etc.

Of het thema tekstuele aandachtspunten. Daarbij kun je denken aan lengte van de zinnen, moeilijke woorden, of bijvoorbeeld gebruik van jargon, tekst niet concreet genoeg, ontbreken van beschrijving, niet genoeg toegespitst op de doelgroep

Bedenk ook dat criteria afhankelijk zijn van specifieke communicatie. Heb je te maken met film/video/geluidsopname etc. via facebook of de website of digitale nieuwsbrief, dan gelden natuurlijk weer hele andere zaken.

Bij digitale communicatie kun je denken aan

- Ondertitelen (eigenlijk altijd!)
- Gebruik van lichteffecten (altijd vooraf aankondigen)
- Verstaanbaarheid (articulatie)
- Een voorleesfunctie optie (bij slechtzienden altijd)
- Tekst/Plaatjes (bijvoorbeeld bij website)
- Dialecten/ taal

Indeling van de lijst

Aan het einde van de bovenstaande bijeenkomst(en) heb je een aardige lijst verzameld. Ga dan vervolgens samen met de co-trainers een indeling maken. Gebruik daarbij een tabel. De tabel heeft een verticale volgorde met hoofdthema's en sub indeling. Daarnaast is er een horizontale lijn waar alle beperkingen zijn vertegenwoordigd. Zie figuur 1.

Figuur 1. Opstelling van de checklist

Thema's	Beperking 1	Beperking 2	Beperking 3	Beperking 4
1				
2				
3				
4				

Zie de checklist aan het einde voor meer voorbeelden. Het aantal thema's kun je zoveel mogelijk uitbreiden als jij en de co-trainers nodig vinden. Belangrijk is dat de co-trainers het onderwerp herkennen en erkennen als een probleem punt waar ze zelf vaker mee te maken hebben gehad. Dit zorgt ervoor dat ze eigenaar worden van de lijst die ze aan het maken zijn.

tip

Om te helpen bij het benoemen van de onderwerpen voor het lijstje, laat je de co-trainers verhalen en eigen ervaringen vertellen. Uit deze verhalen kun je weer onderwerpen destilleren. Het voorgaande voorbeeld is een opsomming die uit ervaringen komt. De opmerkingen tussen haakjes waren conclusies van de co-trainers over dit specifieke onderwerp.

Aan de hand van de kleur rood, groen en geel geven de co-trainers aan hoe belangrijk een thema is, de verticale lijst, om rekening mee te houden.

- ● ● wil zeggen: Voor deze beperking is dit thema heel belangrijk om op te letten.
- ● wil zeggen: Voor deze beperking kan dit thema heel belangrijk zijn om op te letten.
- wil zeggen: Voor deze beperking is dit thema niet of minder belangrijk om op te letten.

Per thema mag iedereen aangeven welke kleur voor zijn of haar beperking moet komen. Kijk verderop voor een voorbeeld van een ingevulde checklist.

Kies specifieke communicatie gebieden van de gemeente

Het doel van deze opdracht is om de co-trainers thuis zelf te laten kijken naar de inhoud, teksten en lay-out van websites of correspondentie waardoor ze zich meer betrokken voelen bij de latere opdracht; het invullen van de checklist.

Kijk naar de huidige communicatie van de gemeente samen met de co-trainers. Die is natuurlijk heel divers. Hieronder volgt een manier hoe je dit kunt aanvlagen.

1. Bekijk tijdens een bijeenkomst de communicatie van de gemeente in het algemeen en kies samen een of twee thema's aan de hand van zaken die dicht bij de dagelijkse wereld van de co-trainer ligt, bijvoorbeeld: Burgerzaken en WMO.
- 1.1. Of bereid de keuze zelf voor. Kies zelf een of twee thema's, waardoor je de keuze wat compacter maakt voor de co-trainers. Je moet dan wel ervoor zorgen en weten, dat je een thema kiest dat de co-trainers ook aanspreekt.
2. De co-trainers bekijken thuis deze communicatie of zoeken voorbeelden die met het thema te maken hebben. Laat hen voorbeelden meenemen naar de eerstvolgende bijeenkomst van brieven, folders, sites of andere communicatie die ze vaker moeten raadplegen, of waar ze moeite of problemen mee ondervinden.
3. Vraag aan de co-trainers om maximaal 2 voorbeelden van tekst, websitebeelden, folders etc. mee te nemen.
4. Bespreek elk van de voorbeelden van de co-trainers en vat dit samen.
5. Ga nu terug naar de eerder gemaakte lijst en vul eventueel aan met nieuwe onderwerpen, die uit de voorbeelden zijn voortgekomen en die als extra criteria kunnen gelden.

tip

Krijg je verschillende meningen over een thema met co-trainers met een gelijke beperking? Zet dan in op het onderbouwen; laat de co-trainers met argumenten komen waarom wel of niet een bepaalde kleur.

De checklist

En hoe kan de checklist er dan uit zien? Dat zie je hierna. Het gaat om een voorbeeld. Jouw co-trainers zullen misschien hele andere aandachtspunten aangeven. Dat mag! De lijst is namelijk van de co-trainers en het is van belang dat ze dit ook zo ervaren. Wat overigens niet wil zeggen dat je je niet kunt laten inspireren door deze lijst. Graag zelfs!

Enkele handvatten in het algemeen

- De tekst bevat alleen de essentie.
- De tekst bevat eenvoudige en directe taal, maar is niet simplistisch of kinderachtig.
- Een zin bevat 1 onderwerp of gedachte en dus geen bijzinnen.
- Technische taal, jargon en afkortingen moeten vermeden worden.
- De tekst heeft een duidelijke en logische structuur.
- De tekst bevat geen onnodige gedachten, woorden of zinnen.
- De tekst biedt de informatie stapsgewijs aan.
- De tekst doet recht aan de leeftijd en belevingswereld van de lezer.
- De tekst bevat geen abstracte begrippen.
- Illustraties dienen de tekst te verduidelijken.
- De boodschap sluit aan bij het dagelijkse leven van de doelgroep.

tip

Gebruik bij de opdracht een beamer en groot scherm, zodat jullie samen de voorbeelden kunnen bekijken die iedere co-trainer heeft uitgezocht. Dit is tevens een goede oefening voor de overige co-trainers om aan co-trainers met een visuele beperking te omschrijven wat er op het scherm te zien is.

CHECKLIST	LVB	Visueel	Cognitief	Auditief	GGZ	Fysiek	Autisme	Anders- taligen
Zinsopbouw								
Gebruik van moeilijke woorden	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Jargon	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Concreet genoeg?	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Extra beschrijving?	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Teveel uitleg waardoor boodschap of vraag niet meer helder is?	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Lengte van de zinnen	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Teveel bijzinnen	● ● ●	●	● ● ●	●	● ●	●	● ● ●	● ● ●
Gevoel								
Overbodige dreigementen	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●	● ● ●	●
Streng tekst	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●	● ● ●	●
teksten meer vanuit de cliënt schrijven	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●	● ● ●	●
Letter...								
Lettergrootte	●	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●	●
Lettertype	●	● ● ●	●	●	●	●	●	●
Letterkleur	●	● ● ●	●	●	●	●	● ● ●	●
Functies								
Invalvakjes	●	● ●	●	●	●	● ● ●	●	●
Aanklikken	●	● ●	●	●	●	● ● ●	●	●
Voorleesfunctie	● ●	● ● ●	● ●	●	●	●	●	●
Uitleg via andere vormen: 'helpfunctie' 'telefoonnummer'?	● ● ●	●	● ●	●	●	●	●	●
Uitleg van Engelse woorden of afkortingen (bijvoorbeeld DIGID)	● ● ●	●	● ●	●	●	●	●	●
Tabfuncties om specifieke hulpvormen in te schakelen (bijv. voor mensen met visuele beperking: lettergrootte/spraakfunctie/taal etc.)	● ● ●	● ● ●	●	●	●	●	●	● ● ●
Opmaak								
Kleurengebruik	●	● ●	●	●	●	●	● ● ●	●
Foto's	● ● ●	● ●	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●
Pictogrammen	● ● ●	● ●	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●
Tekeningen	● ● ●	● ●	● ● ●	●	●	●	● ● ●	●
Teksten en website								
Contrast en tekstkleur	●	● ●	●	●	●	●	● ● ●	●
Filmpjes								
Verstaanbaarheid	●	● ●	●	● ● ●	●	●	●	● ● ●
ondertiteld?	● ● ●	● ●	●	● ● ●	●	●	●	● ● ●
Taal/Dialect?	● ● ●	● ●	●	● ● ●	●	●	●	● ● ●
Taalgebruik								
Subjectief taalgebruik	● ● ●	●	●	●	●	●	● ● ●	●
Objectief taalgebruik	● ● ●	●	●	●	●	●	● ● ●	
Andere talen dan Engels en Nederlands	● ● ●	●	●	●	●	●	●	● ● ●

A woman with dark, wavy hair, wearing a green button-down shirt, is standing in an office and gesturing with both hands while speaking. In the background, there is a desk with a laptop and a large window looking out onto a brick building.

“De inspiratiesessie
maak je samen”

Het samenstellen van het programma voor de inspiratiesessie communicatie

Voor de inspiratiesessie maak je samen met de co-trainers een programma. De bedoeling is dat je een programma samenstelt waarin je binnen 1,5 uur onderstaande programmapunten de revue laat passeren:

- Een introductieopdracht.
- De checklist aanbieden.
- Een demonstratie geven en laten zien hoe de checklist werkt.
- De ambtenaren zelf met een geschreven stuk aan het werk zetten.
- En tot slot: evalueren.

Vorbereiding voor de ambtenaren

Bij het samenstellen van het programma ga je uit van de checklist die de co-trainers hebben samengesteld. De checklist wordt aan de ambtenaren aangeboden, zodat zij aan de hand van deze checklist kunnen controleren of de teksten voldoen aan zoveel mogelijk aandachtspunten. Daarom ga je ook de ambtenaren vooraf aan de inspiratiesessie een opdracht geven.

Vraag iedere ambtenaar die aan de sessie wil deelnemen, een brief, artikel of tekst die zij zelf hebben geschreven vooraf in te leveren. Dit mag ook een tekst zijn die op de website staat. Zolang het maar door de ambtenaren zelf is geschreven.

tip

Wanneer je dit ontvangt vóór aanvang van de inspiratiesessie kun je samen met de co-trainers 'de-check-de-checklist' oefenen en de verbeteringen voorbereiden.

Leg de communicatie ambtenaar goed uit wat de bedoeling is van het vooraf aangeleverde stuk tekst. Zo voorkom je dat ze op de dag zelf een brief meenemen die niet geschikt is als voorbeeld. Jullie kunnen geen hele brief gaan beoordelen tijdens de inspiratiesessie, dat kost teveel tijd. Geef dus aan wat je wil hebben: Maximaal aantal woorden. Of een print screen van een websitepagina, waarbij het dan gaat over de opmaak van de pagina en niet over de tekst.

Wanneer je vooraf de tekst krijgt aangeleverd, kun je er met de co-trainers tijdens een trainingsbijeenkomst over praten en een beoordeling geven. Dat spaart tijd gedurende de inspiratiesessie. Het stuk is immers al beoordeeld. Je kunt dan meer aandacht besteden aan het bespreken van het stuk.

Hoe ga je de ambtenaren benaderen?

Met behulp van je contactpersoon bij de gemeente ga je de communicatieafdeling benaderen.

Wie is jouw contactpersoon? In de meeste gevallen is dit de ambtenaar die zich bezighoudt met beleid en ontwikkeling op het gebied van welzijn en zorg. Nog beter is het als dit een ambtenaar is die zich specifiek met de uitvoering van het VN verdrag voor rechten van mensen met een beperking bezighoudt.

Hij of zij kan jou introduceren bij de manager van de communicatieafdeling. Met haar of hem kun je het gesprek aangaan over de motivatie en doel van de inspiratiesessie.

Het is altijd goed om bij de manager te beginnen. De manager kan zijn of haar collega's stimuleren om mee te doen aan de inspiratiesessie. Ook kan de manager het secretariaat opdragen jou mee te helpen:

- In het plannen van de datum.
- Het vastleggen van de ruimte.
- De uitnodigingen versturen.
- De aanmeldingen coördineren.
- Meehelpen om de teksten van de ambtenaren aangeleverd te krijgen.

Op de volgende pagina vind je een voorbeeld van een uitnodiging die de ambtenaar communicatie naar haar collega's stuurde voor deelname aan de inspiratiesessie. Deze kun je ook kopiëren en voor jouw potentiële deelnemers gebruiken.

We zijn er voor de hele stad – alle inwoners

Inspiratiesessie: communicatie voor iedereen!

Op 17 september kun je meedoen met de inspiratiesessie communicatie in het kader van de VN-verdrag voor mensen met een beperking. In de oude raadzaal gaan we met voorbeelden van communicatie werken en kijken hoe we deze kunnen verbeteren. Van 14.00 tot 16.00 uur kun je je ervaringen delen met collega's. En... met mensen met een beperking!

De sessie wordt namelijk gegeven door mensen met een beperking. Je gaat dus samen met hen in gesprek over de communicatie van de gemeente en aan de slag. Heel open. Om van elkaar te leren.

Vol is vol!

Meld je aan via communicatie@maastricht.nl

We willen graag handvatten hebben, hoe we de communicatie kunnen verbeteren en toegankelijker kunnen maken voor mensen met een beperking.

VN-verdrag wordt uitgevoerd

De sessie wordt geleid door Uschi Prick. Zij is projectleider voor de implementatie van het VN-verdrag in Maastricht, namens de Coalitie voor inclusie Maastricht. De gemeente Maastricht vindt het belangrijk om hiermee aan de slag te gaan. Gewoon, omdat iedereen zich in onze stad thuis moet voelen. Omdat de stad voor álle inwoners is.

Communicatie voor iedereen

Bij de implementatie hoort een sessie communicatie voor iedereen. Deze is de eerste in een reeks, waarvoor alle medewerkers zich kunnen aanmelden. Want niet alleen in uitvoering, maar ook in beleid hebben mensen met een beperking een plek.

Vragen?

Stel ze via communicatie@maastricht.nl

“Iedereen moet zich in
onze stad thuis voelen”



Het programma voor de inspiratiesessie communicatie;

Vorstelrondje Wie-Wat-Welke?

Begin de sessie met een voorstelrondje. Gewoon om het ijs te breken en mensen aan elkaar te laten wennen. Neem hier ca. 3 minuten per deelnemer voor. Je hebt dit met de co-trainers vooraf al geoefend, zie de introductiebijeenkomst.

De bedoeling is kort en bondig drie vragen te beantwoorden;

1. Wie ben je?
2. Wat doe je?

Voor de co-trainers:

3. En welke beperking heb je?

Voor de ambtenaren:

3. Ken jij mensen in jouw omgeving die een beperking hebben?

De co-trainers weten dat ze ook in hun antwoorden kort en bondig moeten blijven. Dit geldt natuurlijk ook voor de ambtenaren! En jij zorgt ervoor dat het gebeurt. Voor jou als trainer is het belangrijk, dat je voortdurend de relevantie van de antwoorden op de vragen en de tijd in de gaten houdt.

Trek een beperking-spel

Dit spel gebruik je om de ambtenaren meer in de belevingswereld van de mensen met een beperking te trekken. Hiermee kom je te weten hoeveel zij eigenlijk weten van wat een beperking is en wat dit betekent voor de persoon die er dag in, dag uit mee te maken heeft.

Voor de deze opdracht gebruiken we een spel met kaarten. Op deze kaarten staan steeds andere beperkingen genoemd. Bijvoorbeeld een kaart waarop autisme staat, een kaart met visuele beperking, een kaart met lichamelijke beperking enz.

- Voor deze opdracht reken je 5 minuten om te schrijven en 3 minuten per deelnemer om plenair te bespreken.
- Maak een waaier van de kaarten en laat iedere ambtenaar een kaart eruit trekken.
- Geef aan dat de ambtenaar nu zelf deze beperking heeft en naar zijn of haar werk moet. Tegen welke zaken lopen ze aan vanaf het moment dat ze uit bed komen tot het moment dat ze aan hun bureau zitten?
- Vervolgens noteren ze een aantal obstructies of drempels die zij denken te zullen ervaren met hun beperking.
- Welk gevoel levert dit op bij de ambtenaar en hoe denken ze ermee om te gaan.
- De co-trainer geeft commentaar op de bevindingen van de ambtenaar en vertelt nog iets over zijn eigen beperking.

Communicatie opdracht

met een vooraf ingeleverd stuk

De ambtenaren en de co-trainers hebben elkaar nu leren kennen en kunnen beginnen aan het communicatiestuk. De ambtenaren hebben vooraf een communicatiestuk ingeleverd bij de co-trainers en de co-trainers hebben dit samen met jou langs de checklist gelegd. Neem 3 minuten voor de uitleg en neem per voorbeeld 5-10 minuten. Wat ga je doen en waar let je op?

1. Om deze opdracht goed te laten verlopen is het belangrijk dat je uitlegt hoe de checklist werkt.
2. De boodschap komt positiever over als je over verbeterlagen praat. Dus wat is opgevallen aan de tekst en hoe zou het beter kunnen, zodat het voor mensen met een beperking prettiger te lezen of te begrijpen is?
3. Voorkom een lange discussie. Gebeurt dit toch? Dan spreek een actie af met desbetreffende ambtenaar en een datum wanneer jullie er op terugkomen.
4. Behandel niet het hele stuk plenair, maar neem steeds een zin of een voorbeeld uit de brief, de website, de folder etc. en geef eerst de originele zin of het beeld weer en laat dan de verbetering zien. Neem zo'n 5 voorbeelden, vanwege de tijd. De andere ingeleverde stukken kun je uitdelen aan de betreffende ambtenaar, zodat ze toch een voorbeeld hebben van hoe de checklist werkt.
5. Uiteraard wil je ook weten hoe de ambtenaar er zelf over denkt. Kan hij/zij er iets mee? Is de aanpassing te verwezenlijken? Bijvoorbeeld wanneer een aanpassing de huisstijl zou beïnvloeden?

Dit laatste is ook belangrijk voor de co-trainers om te horen. Welke gedachte zit achter de keuze van de gemeente om een zin zo te schrijven, een website zo in te richten of niet te kiezen voor een spraakfunctie?

tip

Hier heb je echt een beamer voor nodig! Scan vooraf de brief, folder of website, zodat iedereen kan meekijken en meedoen. Je kunt ook alleen de betreffende zinsnede of screenshot laten zien.

enkele opdracht voorbeelden

Communicatieopdracht met een meegenomen stuk

Je kunt er ook voor kiezen om niet vooraf een tekst aangeleverd te krijgen van de ambtenaren, maar ze een brief of folder te laten meenemen naar de sessie. Voor de ambtenaren is het meteen 'de proef op de som nemen'. Zo kunnen ze zelf controleren hoe het stuk voldoet aan de checklist die de co-trainers hebben opgeschreven.

Indien je hiervoor kiest:

- Trek hier ongeveer een kwartier tot twintig minuten voor uit.
- Laat de ambtenaren dan in een groep de opdracht uitvoeren en laat hierbij een co-trainer aanschuiven.
- Kies een gedeelte van de tekst dat ze samen gaan lezen en controleren.
- De checklist wordt nu naast de tekst gelegd. Kijk per punt van de checklist na of hiermee ook rekening is gehouden in de desbetreffende tekst.
- De ambtenaren schrijven de aandachtspunten op, die zij aan de hand van de checklist hebben vastgesteld.
- Ga na een kwartier tot twintig minuten plenair verder:
- Laat de co-trainer vertellen hoe hij of zij de tekst van zijn of haar groepje heeft ervaren.
- Laat een ambtenaar vervolgens namens de groep vertellen welke zaken zijn opgevallen bij het gebruik van de checklist.

tip

Er is geen voorkeur voor een van de twee bovenstaande opdrachten. Het verschil zit in de tijd die je aan deze opdracht kunt besteden tijdens de inspiratiesessie. Heb je nog niet zo vaak een inspiratiesessie uitgevoerd, kies dan voor de eerste opdracht. Je hebt de tijdslimiet dan meer onder controle.

Slotopdracht

Aan het einde van de sessie wil je natuurlijk graag evalueren. Wat vond iedereen ervan? Wat hebben ze van de sessie geleerd?

Maak hiervoor een evaluatieformulier om de indruk, verbeterpunten en waardering van ambtenaren terug te krijgen. Vraag of ze het formulier ter plekke willen invullen.

Maak niet meer dan 5 vragen, die kort en snel zijn in te vullen, reken op 2 minuten tijd. Voor jou heel belangrijk om te weten hoe de deelnemers de sessie ervaren en waarderen. Met verbeterpunten kun je het programma optimaliseren!

Nog mooier zou het zijn wanneer je concreet een aantal acties kunt afspreken. Hoe gaan we verder nu?

- Uiteraard wil je dat de checklist gebruikt wordt in de toekomst. Zorg dus voor genoeg exemplaren en stuur de checklist digitaal door! Vraag de mailadressen!
- Nog mooier zou het zijn wanneer communicatie medewerkers met enige regelmaat terugkomen bij de co-trainers. Bijvoorbeeld wanneer er een nieuwe website wordt gelanceerd. De co-trainers zouden de website vooraf kunnen uitproberen of beoordelen. Hoe gebruikersvriendelijk is deze site nu? Hetzelfde geldt voor brieven en folders.
- En helemaal prachtig zou het zijn, wanneer niet een paar, maar alle collega ambtenaren een volgende sessie zouden volgen en in gesprek gaan met de co-trainers!

Tot slot

Wees creatief, flexibel en maak er samen een mooie training van. Met een positieve en constructieve houding en heel veel humor kom je een heel eind!

De praktijk leert dat ambtenaren nieuwsgierig zijn naar de ervaringen van de co-trainers en willen leren van de inspiratiesessie. In een sessie verander je de wereld niet, maar creëer je wel begrip. En iedere bewustwording is een stap dichtbij de inclusieve samenleving.

Voorbeelden uit de praktijk

Om te weten hoe de bijeenkomsten in de praktijk kunnen verlopen, krijg je hieronder nog een aantal voorbeelden. Bijvoorbeeld de sites wij geraadpleegd hebben en enkele reacties van de co-trainers op de brieven die zij hebben gelezen en de websites die zij hebben bekeken.

De huiswerkopdracht voor de co-trainers was om websites en gepubliceerde brieven en kennisgeving op te zoeken. Wat viel hen hierbij op?

Dit waren o.a. de volgende sites:

<https://www.levantogroep.nl/>
<https://www.passendlezen.nl/>
<https://www.mondriaan.eu/>
<https://meezuidlimburg.nl/>
<http://www.visio.org>
<http://www.gemeentemaastricht.nl>

Hier volgt als voorbeeld een overzicht van de opmerkingen die de co-trainers zoals op de gevonden berichten, websites enz. hadden.

Jos (spastisch) beschrijft:

Opmerkingen website www.meezuidlimburg.nl.

Lay – out:

- Duidelijke teksten
- Overzichtelijk voor goedzienden
- Achtergrond te fel; wel contrastrijk.
- Menu's weinig contrast (oranje op wit)
- Grote letters instelbaar
- Voorleesfunctie werkt niet(?)
- Kleur aanpasbaar (letter, tekst, woord en regel)

Contactformulier zonder voorleesfunctie is niet zelfstandig in te vullen.

Inschrijfformulier nieuwsbrief ook niet. De link ontbreekt bij bevestigingsmail om definitief ingeschreven te staan.

Voor iemand die spastisch is, is het moeilijk om je cursor naar kleine invulregels te brengen. Maak dit soort invulregels groter of geef de mogelijkheid om die regel groter te maken. Of geef een mogelijkheid om de pagina groter te maken.

Judith (ggz) geeft aan:

Over Levanto

- Goed geïnformeerd over benadering van de doelgroep.
- Korte zinnen en duidelijke informatie.
- Wel graag anders communiceren
- De filmpjes zijn duidelijk, maken helder voor wie, wat en hoe dingen werken. Heel concrete informatie.

Astrid (visueel beperkt) vertelt:

De sites waren wel redelijk toegankelijk, alleen die van Mee niet. Visio en Passend lezen is mij bekend en werkt goed voor mij. De hoofdpagina van een site liefst zo strak en sober houden om de spraakmodule te kunnen gebruiken, die raakt er anders in de war van.

Een eerste voorstel is om tabs op een site aan te brengen waarop de hulp bij het lezen of begrijpen wordt aangegeven. Bijvoorbeeld: vergroten of verkleinen lettertypen, achtergrond kleur of niet, gesproken tekst, Engels.

De icoontjes zijn ook vaak veel te klein aangegeven op de site. En waarom niet een standaard, universele plek hiervoor aanhouden. Bijvoorbeeld rechtsboven op de homepage?

Miranda (lichamelijk beperkt) zegt:

Over gemeente website WMO.

Het valt meteen op dat de menu woorden op het uitgeprinte stuk in het Duits zijn. Bij beschrijving van het hoofdstukje 'Zorg en gezondheid, hulpvraag' valt meteen op dat er op een verwarrende manier voorbeelden worden gegeven. Een citaat uit dit hoofdstuk: 'Misschien kunt u door uw gezondheid niet meer zonder hulp thuis wonen. U kunt bijvoorbeeld niet meer voor uzelf koken. Of u kunt uw huis niet meer schoonhouden. Het kan ook zijn dat u depressief bent. Of dat u psychische problemen heeft.'

Het benoemen van ziekten en aandoeningen zijn niet relevant en creëren zelfs verwarring. Heb je niet de beperking zoals genoemd in de zinnen, lijkt het wel alsof dit niet op jou van toepassing is.

Ellen (lwb) zegt:

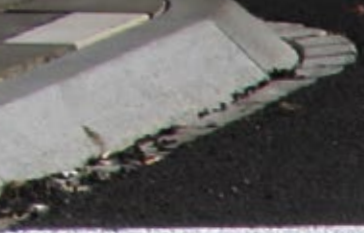
Over formulieren invullen op de geme.

- Niet iedereen weet wat een DIGID is... kan dit niet meer zonder zo'n code?
- Zet bij de DIGID een vraagteken, waar je op kunt klikken, zodat je snapt waar het over gaat. Geef een telefoonnummer door, waar iemand met een verstandelijke beperking uitleg kan krijgen.
- Maak een lijst met uitleg van de woorden.
Voorbeeld: Wat is een parkeersector?



Opmerkingen die alle co-trainers hadden:

- Teksten meer vanuit de cliënt schrijven
- Contrast staat al wel op lijst, maar letterkleur nog niet. Contrast en tekstkleur hebben veel met elkaar te maken. Kunnen elkaar aanvullen of elkaar tegenwerken. Dit staat los van de kleurstelling van de rest van de website.
- Meer mogelijkheden wat betreft andere taal dan Nederlands/Engels? Met name in verband met mensen met andere culturele achtergrond. Gezien ratificatie van VN verdrag en in verband met onder andere statushouders lijkt het belangrijk hier gericht naar te kijken.



CF

Colofon

Projectleider en schrijver handboek:
Uschi Prick, Artups, april 2018

Dit train de trainer handboek communicatie is
mede tot stand gekomen door:

De co-trainers:
Miranda Wiegers
Rafaël Stevens
Kees Eken
Astrid Bloom
Jos Werker
Ellen Schoonbroodt
Mano Deckers
Judith Geijssel
Ton van der Voort

Met dank aan

Huup Peeters
Stichting Samen Onbeperkt
Maastricht voor iedereen
Lokale coalitie voor Inclusie
Charlotte Smeets, Gemeente Maastricht
Sigrid Haenen-Hautvast
En alle ambtenaren die aan de pilot
sessie hebben meegewerkt.

Een heel speciale dank aan:
Brigitte van Lierop, Disworks
Karin Martens, Gemeente Maastricht

Foto's: **Bert Janssen**

De lokale coalitie voor inclusie ging in opdracht van Gemeente Maastricht ervaringsdeskundigen trainen, zodat zij konden leren hun ervaringen in te zetten om ambtenaren bewust te maken hoe het is om te leven met een beperking. De ervaringsdeskundigen gingen na hun training zelf als co-trainer aan de slag met medewerkers van verschillende diensten van de stad Maastricht.

Om deze doelstelling te bereiken werd een inspiratiesessie georganiseerd waarin deelnemers (ambtenaren), professionele trainers en ervaringsdeskundige co-trainers samen vragen en antwoorden gingen geven om tot een betere en adequate dienstverlening te komen. Door middel van oefeningen werd de bewustwording geprikkeld en het begin van meer inclusief denken in gang gezet.

Het handboek omschrijft dit traject van begin tot eind.

- Hoe je potentiële co-trainers werft en selecteert, waar je rekening mee moet houden als je een training organiseert voor mensen met een beperking.
- Hoe je tot de thema's komt voor de inspiratiesessie.
 - Hoe je opdrachten samenstelt.
 - Hoe je de ambtenaren kunt benaderen om deel te nemen aan de inspiratiesessie.
- En tips om ervoor te zorgen dat je inspiratiesessie goed verloopt.

Veel plezier gewenst!