

### Tolken

Er zijn verschillende soorten tolken: tolken NGT (Nederlandse Gebarentaal), tolken NmG (Nederlands met Gebaren) en schrijftolken. Vraag uw gesprekspartner naar welke tolk zijn/haar voorkeur uitgaat.

Voor hulp bij het aanvragen van tolken kunt u contact opnemen met Tolknet, zie [www.tolknet.org](http://www.tolknet.org) of bel 0346 - 332 332.

Voor spoedsituaties buiten kantooruren waarbij direct een tolk nodig is, bel naar: 06 - 3080 4715

U kunt ook zelf zoeken naar een tolk bij u in de buurt. Op [www.stichtingrtg.nl](http://www.stichtingrtg.nl) staat het Register Tolken Gebarentaal, met daarin de contactgegevens van alle geregistreerde tolken in Nederland.

Maak u verstaanbaar

## Communicatietips

### Respecteer ieders (communicatie)wens

- Vraag wat de bezoeker nodig heeft om het gesprek goed te kunnen volgen
- Vraag tijdens een gesprek af en toe of men het gezegde goed verstaan heeft.
- Heb geduld wanneer de ander u niet meteen begrijpt. Herhaal wat u heeft gezegd, eventueel in andere woorden.



### Zorg voor visuele ondersteuning

- Wanneer u een persoon met een auditieve beperking wil aanspreken of zijn aandacht wil trekken, probeert u dan in zijn gezichtsveld te komen. Wanneer dit niet lukt, kunt u naar diegene toelopen en hem voorzichtig aantikken.
- Houd zo veel mogelijk oogcontact tijdens de communicatie. De ander kan zo uw gezicht en uw spraak goed aflezen.
- Praat duidelijk en op een normaal tempo. Probeer bijzinnen of omwegen te vermijden.
- Zorg dat ook uw mond goed zichtbaar is, dus dat u geen hand of kopje voor de mond heeft. Houd er rekening mee dat een grote snor of iets dat u in uw mond heeft (kauwgum, sigaret, pen, etc), het aflezen van spraak kan bemoeilijken.
- Praat zoveel mogelijk met natuurlijke gebaren en mimiek.
- Gegevens als namen, adressen, telefoonnummers en data kunt u het beste even opschrijven. Dit voorkomt onnodige misverstanden.

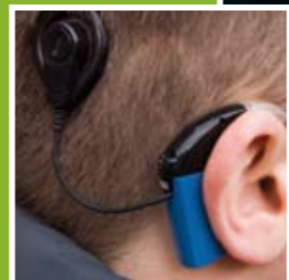


foto: Michiel Wijnbergh

### Schakel 'ruis' uit

- Wanneer de omgeving wat donker is, kunt u beter in het licht gaan staan. Let er op dat uw gesprekspartner niet tegen het licht in kijkt. Dit maakt het aflezen van uw gezicht juist moeilijker.
- Een slechthorende heeft baat bij een goede akoestiek in openbare gebouwen. Lege ruimtes, of ruimtes ingericht met alleen harde materialen, zorgen voor een galmend geluid. Dit maakt het voor slechthorenden moeilijker om woorden te herkennen.
- Ook veel achtergrondgeluiden zijn storend. Eventueel verplaatst u het gesprek naar een aparte, minder rumoerige ruimte, waar u elkaar beter kunt verstaan.

### Colofon

Deze brochure is in het kader van het stimuleringsprogramma Lokaal Centraal gemaakt door *Dovenschap* en *Zorgbelang Nederland*, met financiële steun van de Stichting fonds PGO.

De brochure is een samenvatting van de Handreiking WMO en auditieve beperkingen. De volledige handreiking is in pdf-formaat te downloaden via de websites van *Dovenschap*, [www.dovenschap.nl](http://www.dovenschap.nl) en *Zorgbelang Nederland*, [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl). Op de laatste website vindt u ook uitgebreide informatie over het stimuleringsprogramma Lokaal Centraal.

Maak u verstaanbaar

## Communiceren met doven en slechthorenden: ook uw zorg!

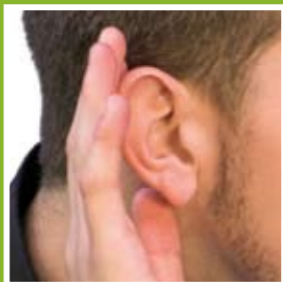
foto: Herman Wouters



Maak u verstaanbaar

# Communiceren met doven en slechthorenden: ook uw zorg!

foto: Herman Wouters



Als gemeente hoort u voor alle doelgroepen open te staan. Bijvoorbeeld voor de aanvraag van informatie of ondersteuning of door de mensen te betrekken bij het bepalen van het Wmo- of gehandicaptenbeleid. Dit geldt ook voor mensen met een auditieve beperking. De groep doven en slechthorenden is een grote en groeiende groep (1,6 miljoen mensen in Nederland). Helaas is de toegankelijkheid van de samenleving voor deze groep mensen nog lang niet altijd optimaal. In het dagelijks leven kampen zij bijvoorbeeld met problemen wat betreft toegang tot informatie. Maar ook formele gelegenheden, openbare bijeenkomsten of vergaderingen, zijn voor hen meestal moeilijk toegankelijk. Graag geven wij u informatie en tips hoe u in diverse situaties gemakkelijker met deze groep kunt communiceren.

Allereerst kunt u zich de vraag stellen of er in uw gemeente voldoende rekening gehouden wordt met de behoeften en problemen van mensen met een auditieve beperking. Wordt hieraan aandacht besteed in het beleid? U kunt doven en slechthorende mensen op een eenvoudige manier bij uw beleid betrekken. Dit kan door:

- structurele bijdragen
  - zitting in gemeente- of deelraden
  - vaste inspraakavonden
  - contact met cliëntenorganisaties
- kortlopende projecten

Het belangrijkste hierbij is dat u aandacht heeft voor de knelpunten waar doven en slechthorenden mee te maken hebben.

## Mensen met auditieve beperking steeds vaker aan gemeenteloket

Er is een groeiende groep doven en slechthorenden in Nederland, onder wie veel ouderen. Met de komst van de Wmo zullen zij steeds vaker bij de gemeente aankloppen voor ondersteuning. Het is voor gemeenten dus van belang hun medewerkers te leren omgaan met deze groep en hun specifieke behoeften wat betreft communicatie.

## Auditieve signalen zijn niet altijd vanzelfsprekend

De groep 'mensen met een auditieve beperking' is onder te verdelen in verschillende

subgroepen, grofweg doven, slechthorenden en mensen met overige gehoorproblemen. De problemen die zij tegenkomen verschillen per subgroep, maar ze ondervinden allen hinder van deze beperking in het dagelijks leven. Dit komt voornamelijk door het feit dat veel auditieve signalen langs hen heen gaan, terwijl deze signalen door horenden als vanzelfsprekend worden opgevangen.

## Houd contact met de doelgroep

Gemeenten kunnen veel doen, en zouden veel meer moeten doen, om de groep doven en slechthorenden te betrekken bij het vormen en voeren van beleid. Dit kan op verschillende manieren. Het belangrijkste is om contact te houden met (vertegenwoordigers van) de doelgroep.

## Toegankelijkheid verbeteren

De gemeente kan ook veel doen om de toegankelijkheid te verbeteren. Dit geldt zowel voor 1 op 1 situaties als voor situaties in groepsverband. In de verschillende situaties zijn verschillende mogelijkheden om de auditief beperkten tegemoet te komen. Zie hiervoor de schema's op de volgende pagina's.

## Informatie bij belangenorganisatie

Voor meer informatie vanuit de doelgroep, kunt u altijd contact opnemen met de landelijke belangenorganisaties, of één van de regionale Zorgbelangorganisaties.

## Communicatie in 1 op 1 situaties. In schema:

↓ Situatie	→ Wie		Slechthorenden en mensen met overige hoorproblemen	Doven
	Telefonie	Faciliteit		Géén wachtmuziekje in telefoonmenu of bij doorverbinden
Extra of alternatieve hulpmiddelen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fax</li> <li>▪ Teksttelefoon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fax</li> <li>▪ Teksttelefoon</li> <li>▪ Beeldtelefoon (indien medewerker met gebarenkennis in dienst)</li> </ul>
Internet	Faciliteit		Overzichtelijke website	Overzichtelijke website, eenvoudig taalgebruik
	Extra of alternatieve hulpmiddelen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereikbaar per e-mail</li> <li>▪ Digitaal loket</li> <li>▪ Chatfone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereikbaar per e-mail</li> <li>▪ Digitaal loket</li> <li>▪ Chatfone</li> <li>▪ Webcam (indien medewerker met gebarenkennis in dienst)</li> </ul>
Loket	Faciliteit		<i>Communicatietips:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect voor andermans manier van communiceren</li> <li>▪ Visuele ondersteuning</li> <li>▪ Schakel 'ruis' uit, zoals achtergrondgeluiden en tegenlicht</li> </ul>	<i>Communicatietips:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect voor andermans manier van communiceren</li> <li>▪ Visuele ondersteuning</li> <li>▪ Schakel 'ruis' uit, zoals tegenlicht</li> </ul>
	Extra of alternatieve hulpmiddelen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geluidsversterkende apparatuur, bijvoorbeeld ringleiding of microfoon + versterker</li> <li>▪ Aparte, rustige ruimte opzoeken om gesprek voort te zetten</li> <li>▪ Schriftelijke ondersteuning</li> <li>▪ Inschakelen tolk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aparte, rustige ruimte opzoeken om gesprek voort te zetten</li> <li>▪ Schriftelijke ondersteuning</li> <li>▪ Inschakelen tolk</li> </ul>

NB. Alle geslaagde communicatie begint met wederzijds respect en de wil om de communicatie goed te laten verlopen!

## Communicatie in groepsverband, bv. vergaderingen. In schema:

↓ Maatregelen	→ Groep		Slechthorenden en mensen met overige hoorproblemen	Doven
	Faciliteiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas communicatiegedrag aan: één persoon tegelijk aan het woord</li> <li>▪ Schakel achtergrondgeluid uit</li> <li>▪ Zorg voor goede akoestiek</li> <li>▪ Zorg voor voldoende licht, maar vermijd storende lichtinval</li> </ul>
			<i>NB: deze maatregelen zijn op zich niet voldoende. Slechthorenden hebben hierbij zeker geluidsversterkers en/of een tolk nodig.</i>	<i>NB: deze maatregelen zijn op zich niet voldoende. Doven hebben hierbij zeker een tolk nodig.</i>
Ondersteunende hulpmiddelen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geluidsversterkende hulpmiddelen</li> <li>▪ microfoon (en luidspreker),</li> <li>▪ luisterhulp,</li> <li>▪ solo-apparatuur,</li> <li>▪ ringleiding,</li> <li>▪ FM-installatie</li> <li>▪ Schakel een tolk in. Vraag wat voor soort tolk de voorkeur heeft van de aanwezigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schakel een tolk in. Vraag wat voor soort tolk de voorkeur heeft van de aanwezigen</li> </ul>

