

Ik zie, ik zie, wat ik niet zag

Terugkoppeling onderzoek naar e-learning “mensen met niet-zichtbare beperkingen”

Elf loketmedewerkers en enkele vrijwilligers van Cordaan deden in het najaar van 2017 mee aan een onderzoek naar het effect van de e-learning module ‘mensen met niet-zichtbare beperkingen’. Hierbij ontvangt u de samenvatting van het onderzoeksrapport. Benieuwd naar het volledige rapport? Stuur dan een mail naar meike.remmers@amsterdam.nl. Veel dank gaat uit naar de respondenten voor hun medewerking aan dit onderzoek. Ook dank aan andere betrokkenen die dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt.

Aanleiding

Gemeentelijke diensten en voorzieningen moeten voor alle burgers toegankelijk zijn. Toegankelijkheid gaat over fysieke zaken zoals drempels en deuren, maar ook over een gevoel van welkom zijn en begrepen worden. Voor burgers met een niet-zichtbare beperking is dit niet altijd vanzelfsprekend. Ze krijgen bijvoorbeeld niet de juiste hulp of haken af na een negatieve ervaring.

In 2016 is er een e-learning module ontwikkeld voor o.a. loketmedewerkers die moet helpen om klanten met niet-zichtbare beperkingen beter te herkennen en te woord te staan. De e-learning bestaat uit filmpjes en vragen die de verschillende vormen van niet-zichtbare beperkingen belichten (zie kader). Daarnaast worden er handvatten geboden voor een passende bejegening.

Onderzoek

Hoe wordt de e-learning door gebruikers ervaren? Is het een goede werkvorm? En bovenal: leidt het tot meer bewustzijn over, snellere herkenning van en effectievere communicatie met mensen met een niet-zichtbare beperking? In opdracht van de gemeente Amsterdam, het Ben Sajat Centrum, SIGRA en het Kenniscentrum LVB heeft de Hogeschool van Amsterdam (HvA) dit onderzocht. Door middel van een vragenlijst is er gemeten of er voorkennis was. Daarna is de e-learning doorlopen en vonden er groepsgesprekken en nametingen plaats. De loketmedewerkers hebben ook een logboekje bijgehouden.



Resultaten

De e-learning werd over het algemeen als zinvol en bruikbaar ervaren. Het merendeel van de respondenten zou de module aan collega's aanraden. Met name de filmpjes waarin mensen met niet-zichtbare beperkingen werden geportretteerd, maakten indruk. De respondenten werden erdoor geraakt en door aan het denken gezet. Ook de [uitwisseling van](#) kleine, praktische tips - zoals iets voor een klant opschrijven - werden als plus gezien.

De informatie in de e-learning was niet voor iedereen nieuw. Veel respondenten hebben al eens te maken gehad met mensen met een niet-zichtbare beperking. Toch werd door een merendeel opgemerkt dat de voorkennis die zij hadden niet perse voldoende is om een klant optimaal van dienst te kunnen zijn. Dit hangt overigens sterk samen met het *type* niet-zichtbare beperkingen: met name over niet-aangeboren hersenletsel bestond nog weinig kennis en handelingsperspectief.

De aanbevelingen die door de respondenten werden gedaan, zijn ruwweg in tweeën te splitsen. Ten eerste zijn er de aanbevelingen voor de e-learning zelf: er moet een duidelijke inleiding

worden toegevoegd; de informatie moet beter gedoseerd worden; het moet mogelijk worden om terug te bladeren; en het moet minder als een toets worden ingericht en meer als leermoment. Verder gaat er in de filmpjes teveel aandacht uit naar hoe de omgang níet zou moeten, terwijl juist interessant is hoe het wél moet.

De andere aanbevelingen hebben te maken met de implementatie van de e-learning. De respondenten gaven aan dat de module op zichzelf eigenlijk onvoldoende is. Het uitwisselen van tips en ervaringen - zoals gedurende het onderzoek in de groepsbesprekingen - is zeker net zo belangrijk. Daarom zou de e-learning gecombineerd moeten worden met bijvoorbeeld een nagesprek, training, rollenspel, oefening of opdracht.

Hoe gaat het verder:

- De e-learning wordt aangepast op basis van de aanbevelingen
- Er wordt een implementatiehandreiking ontwikkeld. Deze is bedoeld om de gebruikswaarde van de e-learning te verhogen. Hoe kun je de e-learning aanbieden zodanig dat deze aanzet tot gebruik? Welke ondersteuning moet je daarbij bieden, welke medewerkers nodig je uit en welke opvolging moet er georganiseerd worden?
- De e-learning wordt binnen de gemeente verder uitgerold op klantcontactplaatsen (bijvoorbeeld loketten, handhaving, openbare orde, welzijn etc)
- De e-learning wordt landelijk aangeboden, aan andere gemeenten (via VNG)
- De e-learning wordt aangeboden binnen de expertisecentra NAH, Jeugd Ivb en autisme
- Inbedding in de Amsterdamse School
- Twee-jaarlijkse update

Zelf de e-learning doen? Dat kan! Deze is gratis toegankelijk. Houd de website [link toevoegen] In de gaten! In de zomer/het najaar zal hier de nieuwe versie verschijnen.

Wat is een niet-zichtbare beperking?

Het gaat om mensen met een licht-verstandelijke beperking (LVB), een stoornis in het autisme-spectrum of een niet aangeboren hersenletsel (NAH). Vaak is hun beperking niet (direct) zichtbaar of merkbaar. Ze hebben bijvoorbeeld beperkte sociale vaardigheden. Kenmerkend is ook een beperkt aanpassingsvermogen, een laag zelfvertrouwen en een beperkte woordenschat.