

Verbetering inzet ondersteunende communicatie



Maarten van der Galien en Bente Ellenbroek
Eindopdracht Bachelor Social Work
Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
Mei 2023

Verbetering inzet ondersteunende communicatie

Titel:	Verbetering inzet ondersteunende communicatie
Studenten:	Maarten van der Galien (362316) en Bente Ellenbroek (388803)
Datum:	23 mei 2023
Opleiding:	Bachelor Social Work voltijd – Jeugd
Opleidingsinstelling:	Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
Onderdeel:	Eindopdracht – SSVB22EO
Opdrachtgevende organisatie:	Cosis Expertisecentrum Kind, Jeugd en Gezin
Oprachtgever:	Cathrien Burgher
Begeleidende docenten:	Vera Verhage, Anieljah Kraker-Zijlstra en Adriana Navis
Aantal woorden:	6820 woorden

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de eindopdracht Advies voor de opleiding Social Work aan de Hanzehogeschool te Groningen. Het ontwerpgericht onderzoek en de ontwikkeling van het advies heeft plaatsgevonden binnen de organisatie Cosis van februari 2023 tot en met mei 2023.

Wij hebben door het uitvoeren van dit onderzoek ons als professionals weten te ontwikkelen binnen de beroepspraktijk. Binnen het onderzoek hebben wij ervoor gekozen om ons te richten op de inzet van ondersteunende communicatie. Door handvatten te bieden om de inzet van ondersteunende communicatie te verbeteren, hopen wij dat de inzet van ondersteunende communicatie verbetert. In dit verslag staat ons onderzoek beschreven en staat beschreven hoe we tot een product gekomen zijn.

Binnen de organisatie Cosis hebben wij de mogelijkheid gekregen om ons onderzoek uit te voeren door te observeren en gesprekken te voeren. Wij willen daarom de medewerkers van Cosis bedanken. De samenwerking was prettig, omdat iedereen enthousiast en betrokken was. In het bijzonder willen wij Marloes Mussche, Hanna de Vries en Sofie Verweij bedanken voor het meedenken in ons onderzoek. Verder willen wij onze docenten Vera Verhage, Anieljah Kraker-Zijlstra, Adriana Navis en onze medestudenten bedanken voor de feedback en samenwerking.

Managementsamenvatting

In de Jeugdwet uit 2015 (*Jeugdwet | Nederlands Jeugdinstituut, z.d.*) wordt gesteld dat het belangrijk is om tijdig de juiste hulp op maat te bieden. Dit betekent voor Cosis dat de juiste methodiek succesvol ingezet moet worden om hieraan te voldoen. De afgelopen jaren heeft Cosis ondersteunende communicatie geïntroduceerd als werkwijze. Hierdoor kan Cosis in verschillende casussen de juiste hulp op maat bieden gericht op de ontwikkeling van het kind. Cosis werkt al een aantal jaar met ondersteunende communicatie. Toch zijn er verschillen in de inzet van ondersteunende communicatie binnen de expertisecentra. In ons onderzoek kijken we naar die verschillen, wat dit betekent voor Cosis en hoe dit in de toekomst kan veranderen. Aan de hand van deze uitkomsten hebben wij twee producten gemaakt waarin de ontwerpeisen van onze opdrachtgever zijn meegenomen.

In dit onderzoek hebben wij ons gericht op de inzet van ondersteunende communicatie op verschillende locaties van Cosis. De doelgroep waarmee gewerkt wordt zijn kinderen tussen de twee en achttien jaar met autisme en ontwikkelingsstoornissen. In dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van een literatuuronderzoek, het uitvoeren van observaties en interviews met medewerkers.

Het doel van dit onderzoek is het verbeteren van de inzet van de ondersteunende communicatie bij kinderen met autisme en ontwikkelingsachterstanden. Aan de hand van de hieronder beschreven onderzoeksmethoden wordt er vastgesteld welke factoren wel of niet bijdragen aan het verbeteren van de inzet van de ondersteunende communicatie. Op basis van deze resultaten zijn twee producten ontwikkeld ter bevordering van de inzet van de ondersteunende communicatie. Deze producten kunnen worden ingezet in de organisatie en stimuleren het implementeren van ondersteunende communicatie.

Na ons onderzoek kunnen we concluderen dat er veel verschillen zijn tussen de locaties van Cosis. Uit het literatuuronderzoek, het uitvoeren van observaties en interviews met medewerkers is gebleken dat er grote verschillen zijn tussen de verschillende teams. De betrokkenheid van logopedisten is niet gelijk en het starttraject voor het werken met ondersteunende communicatie verschilt per groep. Verder ontbreekt er bij sommige medewerkers kennis en motivatie om te werken met ondersteunende communicatie. Hierdoor wordt de ondersteunende communicatie niet overal zinvol ingezet. Tijdens dit onderzoek zijn er ontwerpeisen geformuleerd die we hebben meegenomen in het ontwikkelen van onze producten. Er zijn twee producten ontwikkeld, een visuele representatie van de probleem- en succesfactoren en een ondersteunend adviesrapport waarin de probleem- en succesfactoren worden uitgelegd. Verder worden in het adviesrapport aanbevelingen gedaan die zorgen voor een succesvolle inzet van de ondersteunende communicatie. Onze aanbevelingen richten zich op het samenwerken tussen verschillende disciplines, het vernieuwen en vergroten van motivatie en kennis en het stellen van voorwaarden om ondersteunende communicatie zinvol in te zetten.

In hoofdstuk 1 van dit verslag wordt een beschrijving van de producten gegeven.

In hoofdstuk 2 wordt de context en aanleiding van dit onderzoek beschreven, vervolgens is er een probleemanalyse waarna dit hoofdstuk wordt afgesloten met de doelstelling van het onderzoek.

In hoofdstuk 3 wordt het onderzoeksproces inzichtelijk gemaakt, wat wij hebben doorlopen om tot de producten te komen.

Afsluitend staan in hoofdstuk 4 de aanbevelingen voor de implementatie van de producten.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
1. Beschrijving van het product	7
1.1 Beschrijving van de probleem- en succesfactorenkaart	7
1.2 Beschrijving van het adviesrapport	7
1.3 Kwaliteit van het product	8
2. Aanleiding en doelstelling	9
2.1 Context	9
2.1.1 Organisatie	9
2.1.2 Aanleiding	9
2.1.3 Ondersteunende communicatie	10
2.2 Probleemanalyse	11
2.2.1 Micro	11
2.2.2 Meso	11
2.2.3. Macro	12
2.3 Doelstelling	13
3. Aanpak en inhoud	14
3.1 Discover	14
3.2 Define	15
3.3 Develop	17
3.3.1 Ideationfase	17
3.3.2 Prototypefase	18
3.4 Deliver	18
3.4.1 Evaluaties	18
4. Aanbevelingen	20
4.1 Implementatie	20
4.2 Bijdrage product	20
4.3 Aanbevelingen	20
4.3.1 Starttraject	21
4.3.2 E-learning	21
4.3.3 Kwartaalevaluatie per locatie over ondersteunende communicatie	21
4.3.4 Vast team	22
4.3.5 Duidelijke dagplanning en activiteiten	22
Literatuurlijst	23
Bijlagen	25
Bijlage 1: Observatie 'fly on the wall'	25
Bijlage 2: Literatuuronderzoek	26
Bijlage 3: Probleem- en doelenboom	28
Bijlage 4: Interviewleidraad definefase	30

<i>Bijlage 5: Uitkomsten observaties</i>	<i>31</i>
<i>Bijlage 6: Brainwriting</i>	<i>39</i>

1. Beschrijving van het product

In dit hoofdstuk wordt beschreven welk product er is gemaakt en welke kansen dit product biedt. Naar aanleiding van ons onderzoek zijn twee producten ontwikkeld, namelijk een probleem- en succesfactorenkaart en een ondersteunend adviesrapport. Deze producten zijn bedoeld om medewerkers van Cosis inzicht te geven in de probleem- en succesfactoren als het gaat om de inzet van ondersteunende communicatie.

1.1 Beschrijving van de probleem- en succesfactorenkaart

In de probleem- en succesfactorenkaart worden de probleem- en succesfactoren voor de inzet van ondersteunende communicatie visueel gemaakt. De probleem- en succesfactorenkaart is ontworpen in de stijl van een pecsmap. Een pecsmap is een communicatiemiddel in de vorm van een map waarmee een kind zelf iets kan vragen. In deze pecsmap staan pictogrammen van activiteiten die het kind op de strip aan de voorkant van de map kan plakken. Het kind kan deze strip aan de begeleiding geven. Een kind kan hierdoor zonder te praten zich uiten en om iets vragen. Voor onze probleem- en succesfactorenkaart hebben we een pecsmap nagemaakt om een visueel overzicht te creëren. Op de pictogrammen staan aan de linkerkant de probleemfactoren en aan de rechterkant de succesfactoren. Onderaan op de zinsstrip staan de pictogrammen van 'mag ik' en 'inzet ondersteunende communicatie verbeteren'. Dat is het doel van ons onderzoek en dit product. De probleem- en succesfactorenkaart biedt inzicht in het proces van ondersteunende communicatie, waar liggen problemen en waar liggen successen. Door deze kaart in te zetten worden medewerkers zich bewust van de inzet van ondersteunende communicatie en kunnen medewerkers kijken waar verbeterpunten liggen. Door de kaart in stijl van een pecsmap te maken sluit het aan bij de methode van ondersteunende communicatie. In dit product worden geen aanbevelingen gedaan. De probleem- en succesfactorenkaart is een toegankelijk middel waarin de medewerker geïnformeerd wordt en daarnaast door middel van het pictogram 'lees het adviesrapport voor meer informatie' aangemoedigd wordt om het adviesrapport te lezen. De probleem- en succesfactorenkaart is een ondersteunend middel voor het adviesrapport, omdat de factoren in deze kaart kort en bondig worden weergegeven en in het adviesrapport worden uitgelegd.

1.2 Beschrijving van het adviesrapport

Het adviesrapport is ondersteunend aan de probleem- en succesfactorenkaart. In het adviesrapport wordt kort uitgelegd hoe er onderzoek is gedaan. Een belangrijke succesfactor voor de inzet van ondersteunende communicatie is het hebben van motivatie. Om medewerkers te motiveren wordt in het adviesrapport een fictief succesverhaal geschetst. Vervolgens worden de probleem- en succesfactoren beschreven en uitgelegd. Op basis van deze factoren worden aanbevelingen gegeven voor de praktijk. Het doel van het adviesrapport is het geven van informatie over de probleem- en succesfactoren en aanbevelingen die het voor Cosis inzichtelijk maken hoe de inzet van ondersteunende communicatie verbeterd kan worden. We hebben ervoor gekozen om de probleem- en succesfactoren uit te werken, omdat dit een helder beeld geeft van wat de voorwaarden voor het succesvol werken met ondersteunende communicatie zijn. Naar aanleiding van dit adviesrapport hebben medewerkers van Cosis meer zicht op de probleem- en succesfactoren van de inzet van ondersteunende communicatie. Wanneer de aanbevelingen

in de praktijk worden uitgevoerd kan de inzet van ondersteunende communicatie binnen Cosis verbeterd worden.

1.3 Kwaliteit van het product

Het inzetten van de probleem- en succesfactorenkaart en het adviesrapport dragen bij aan het behalen van de doelstelling van ons onderzoek, namelijk het verbeteren van de inzet van ondersteunende communicatie bij kinderen met autisme en ontwikkelingsachterstanden. Het biedt handvatten voor medewerkers om ervoor te zorgen dat de ondersteunende communicatie vakbekwaam wordt ingezet met als doel de ontwikkeling van de kinderen te bevorderen. Zo wordt bijvoorbeeld uitgelegd hoe het gebruik van vaste pictogrammen zorgt voor basisrust op de groep. Daarna wordt uitgelegd hoe basisrust stimulerend is voor het inzetten van ondersteunende communicatie en wat voor positieve effecten dit heeft op de ontwikkeling van het kind. Door het in kaart brengen van de probleem- en succesfactoren kunnen medewerkers van Cosis hierop anticiperen. Het product is geëvalueerd binnen Cosis door gedragswetenschappers, begeleiders en logopedisten.

2. Aanleiding en doelstelling

In hoofdstuk 2 worden de context, de aanleiding en de doelstelling beschreven. Vervolgens wordt er een probleemanalyse gemaakt. Deze probleemanalyse is gebaseerd op het macro-, meso- en microniveau. Hieruit volgt de doelstelling voor ons onderzoek.

2.1 Context

2.1.1 Organisatie

Cosis is een organisatie in Groningen en Drenthe die cliënten met een verstandelijke beperking of psychische aandoening ondersteunt. Cosis vindt dat iedereen op zijn eigen manier, in zijn eigen tempo en naar zijn eigen mogelijkheden mee moet kunnen doen in de samenleving. Cosis helpt mensen om een eigen leven te leiden; een leven dat past bij hun mogelijkheden, vaardigheden, wensen en ambities. Het doel van Cosis is om een zo groot mogelijke zelfredzaamheid te creëren voor de kinderen (Cosis, z.d.).

In dit onderzoek richten wij ons op het expertisecentrum Kind, Jeugd en Gezin binnen Groningen. Een reguliere kinderopvang is vaak niet ingesteld op het opvangen en begeleiden van kinderen met een specifieke hulpwens. Deze expertisecentra zijn er voor het ondersteunen en begeleiden van kinderen van twee tot achttien jaar met autisme en ontwikkelingsachterstanden. Er wordt gewerkt in kleine groepen van maximaal acht kinderen waardoor er ruimte is voor de begeleiding om zich te richten op het individu en begeleiding te geven die past bij het ontwikkelingsniveau van het kind. Om hierin passende begeleiding te bieden heeft Cosis verschillende locaties met groepen die gevormd zijn op basis van het ontwikkelingsniveau van de kinderen. De kinderen die bij Cosis komen krijgen een intake waarin wordt gekeken naar de mogelijkheden in de ontwikkeling van het kind en het niveau dat het kind nu heeft. Op de groep waar een kind heen gaat wordt gebruikgemaakt van dagbehandeling. De dagbehandeling bestaat uit een dagprogramma met verschillende activiteiten. Bij deze activiteiten komen ook behandelingen van andere professionals kijken, zoals een logopedist, gedragswetenschapper en fysiotherapeut. Deze behandeling kan individueel gegeven worden, zoals sessies met de logopedist, of op groepsniveau, zoals bewegen op de mat met de fysiotherapeut. Om basisrust te creëren op de groepen wordt het dagprogramma ondersteund met communicatie. De ondersteunende communicatie op de groep bestaat uit overgangsliedjes, gebaren, fysieke verwijzers, bijvoorbeeld een schepje voor buitenspelen, of pictogrammen. Door de inzet van ondersteunende communicatie wordt basisrust ervaren en weten de kinderen waar zij op dat moment aan toe zijn. De inzet van de ondersteunende communicatie is niet op elke groep gelijk waardoor de basisrust verstoord raakt. De gewenste situatie is dat de ondersteunende communicatie op elke groep zinvol wordt ingezet.

2.1.2 Aanleiding

In het afgelopen jaar is tijdens de stageperiode bij Cosis gewerkt met de ondersteunende communicatie. Ondersteunende communicatie is een behandelaanbod dat op de groep wordt ingezet om communicatie te ondersteunen, zie 2.1.3. De groep waar stage gelopen werd was een nieuwe groep waardoor de ondersteunende communicatie op deze groep in de startende fase was. Het proces van de ondersteunende communicatie is hierbij vanaf het begin af aan meegemaakt en goed opgezet. Dit heeft ervoor gezorgd dat de begeleiders enthousiast en gemotiveerd waren om de ondersteunende communicatie daadwerkelijk in te

zetten. Er werd ervaren hoe fijn de inzet van de ondersteunende communicatie is voor de kinderen en voor de begeleiders. Ook is ervaren dat de inzet op andere groepen minder is. Hier ontstaat een interessant punt voor ons onderzoek. Hoe kan het dat de inzet op verschillende groepen niet gelijk is, terwijl het een goed middel is om in te zetten wat resultaat boekt.

2.1.3 Ondersteunende communicatie

Onder ondersteunende communicatie worden alle vormen van communicatie die de taal kunnen ondersteunen verstaan. Hierbij kan gedacht worden aan gesproken taal, gebaren, geschreven taal, verwijzers, afbeeldingen, overgangsliedjes en pictogrammen. Kinderen met autisme hebben moeite met het begrijpen van de bedoelingen achter woorden of plaatjes en hebben moeite om de betekenissen van prikkels te ontcijferen (Cosis, z.d.). Kinderen met autisme zijn beelddenkers en daarom is het belangrijk om de communicatie met beeld te ondersteunen. Het doel van de ondersteunende communicatie is het creëren van basisrust om vanuit daar nieuwe dingen te leren (Cosis, z.d.). De verwachtingen in communicatie zijn niet altijd duidelijk voor kinderen met autisme en daarom worden de bedoelingen zichtbaar gemaakt met behulp van ondersteunende communicatie, zoals pictogrammen.

Binnen het expertisecentrum van Cosis worden kinderen met autisme en een verstandelijke beperking behandeld. Een dubbele diagnose, autisme en een verstandelijke beperking, zorgt voor complexe communicatieproblematiek. Door de ontwikkelingsachterstanden is er sprake van vertraging in de communicatieve vaardigheden en door het autisme verloopt die ontwikkeling niet alleen vertraagd, maar ook verstoord. Kinderen met autisme vinden het lastig om gebaren en woorden te gebruiken. De betekenis van gebaren en woorden blijft vaak fragmentarisch en letterlijk (Noens & van Berckelaer-Onnes, 2002).

Om te kijken op welk niveau een kind zit wordt door de logopedist een Comvoor-test afgenomen (Cosis, 2016). Er zijn vier niveaus van communicatie waaraan verschillende vormen van ondersteunende communicatie zijn gekoppeld. Het eerste niveau is het sensatieniveau. Hierin ervaart een kind zijn leven op sensatie, op gevoel, door iets vast te pakken of eraan te ruiken. De communicatie vindt plaats in het hier en nu. Om de communicatie te ondersteunen worden fysieke verwijzers ingezet. Het tweede niveau is het presentatieniveau. Op dit niveau leert een kind informatie in de context waar te nemen. Het kind leert te vergelijken en te sorteren. Hierin ziet het kind gelijkenissen en verschillen, maar koppelt het kind hier nog geen betekenis aan. Om de communicatie te ondersteunen wordt het matchingsproces ingezet. Hierin heeft een kind een planbord met pictogrammen voor de activiteiten van de dag. Het kind pakt een pictogram en matcht het pictogram van de activiteit op de plek waar de activiteit plaatsvindt met een identiek pictogram. De afbeeldingen zijn nog niet betekenisvol, maar geven wel aan waar iets gaat plaatsvinden. De voorspelbaarheid begint hier te komen. Het derde niveau is het representatieniveau. Op dit niveau leert het kind de betekenis van de verwijzende functie van bijvoorbeeld een pictogram te begrijpen. Er is dan sprake van representatie. Een kind kan de juiste betekenis aan een voorwerp koppelen en kan de betekenis in categorieën plaatsen. Om de communicatie te ondersteunen heeft een kind een planbord met pictogrammen. Deze verwijzers verwijzen naar de activiteiten die op die dag plaatsvinden. Het kind heeft een pictogram aan zijn of haar broek hangen en begrijpt welke activiteit plaatsvindt. Het vierde niveau is het meta-representatieniveau. Op dit niveau leert een kind een achterliggende betekenis achter informatie begrijpen, zoals spreekwoorden en grapjes. Voor dit niveau is er geen

ondersteunende communicatie. Het is bij de inzet van ondersteunende communicatie belangrijk dat de benaderingswijze gelijk is. Coherentie in het team is belangrijk. Mocht er verschil in benadering zijn, is het systeem niet betrouwbaar en zorgt dit voor onrust (Cosis, z.d.).

Er wordt steeds meer wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de inzet van ondersteunende communicatie. Uit onderzoek van Schlosser en Wendt blijkt dat de inzet van ondersteunende communicatie het gebruik van spraak bij kinderen met autisme stimuleert (2008).

2.2 Probleemanalyse

In deze paragraaf wordt het probleem bekeken vanuit het micro-, meso-, en macroniveau.

2.2.1 Micro

Op microniveau staat het kind zelf en zijn ontwikkeling centraal. Het onderzoek vindt plaats op het expertisecentrum van Cosis. Binnen het expertisecentrum worden kinderen met autisme en ontwikkelingsachterstanden begeleid en behandeld. Er wordt per kind gekeken wat het kind nodig heeft om het sociaal functioneren te bevorderen en een fijne leeromgeving te creëren. Op een groep zitten verschillende soorten kinderen met verschillende behoeften. Hierdoor kan het op de groep druk zijn en is het belangrijk om basisrust te creëren. Het is voor een kind met autisme moeilijk om de wereld te begrijpen. Als de wereld niet wordt begrepen, communiceer je met het kind op een te hoog niveau. Hierdoor kan het kind gedragsproblemen ontwikkelen. Dit probleem is vervelend voor het kind en zijn omgeving. Een groot aantal kinderen op het autismespectrumstoornis ontwikkelt niet voldoende taal om aan de dagelijkse communicatieve taken te voldoen (Lord, Risi, & Pickles, 2004). Dit is een probleem omdat het kind zo niet de kans krijgt om mee te kunnen met anderen in zijn omgeving. Dit maakt dat de ontwikkeling op verschillende gebieden stagneert. Wanneer de wereld voor het kind onduidelijk is, kunnen bij het kind gedragsproblemen optreden en begrijpt het kind niet wat er van hem verwacht wordt. Het niet inzetten van ondersteunende communicatie op de groepen kan ervoor zorgen dat deze kinderen vroeg in de ontwikkeling kansen mislopen om hun communicatievaardigheden te ontwikkelen.

2.2.2 Meso

Als doel heeft Cosis het bevorderen van de kwaliteit van het bestaan van het gezin en het kind dat hier onderdeel van uitmaakt (Cosis, z.d.). Het probleem op mesoniveau is het verstoren van de basisrust in gezinnen door kinderen met ontwikkelingsstoornissen. Uit gesprekken met deskundigen en logopedisten van het expertisecentrum van Cosis is gebleken dat wanneer de ondersteunende communicatie vaardig ingezet wordt, dit zorgt voor rust en een verlaagde werkdruk. Wanneer dit niet gebeurt kan er chaos op de groepen zijn en kan dit zorgen voor een hoge werkdruk. De kinderen op de groepen hebben door de inzet van deze communicatie duidelijkheid en structuur in de dagactiviteiten en dit zorgt voor rust en voorspelbaarheid.

Uit onderzoek van de nationale enquête arbeid (2022) blijkt dat 42% van de zorgmedewerkers een te hoge werkdruk ervaart en dat hier niet voldoende maatregelen voor zijn genomen. Wanneer op de groep onrust heerst, kan dit zorgen voor een hoge werkdruk.

Doordat basisrust ontbreekt op de groep kan dit ervoor zorgen dat kinderen deze onrust meenemen naar huis. Hierdoor is de wisselwerking tussen kind en gezin verstoord.

Cosis kan als organisatie effect hebben op mesoniveau. Als kinderen onrust ervaren op de groep nemen ze dit mee naar hun gezin en kan het effect hebben op de ontwikkeling. Kijkend naar het ecologisch systeemmodel van Bronfenbrenner (1977) blijkt dat de sociale context bepaalt in hoeverre individuen zich kunnen ontwikkelen. In dit systeem wordt gesteld dat het kind beïnvloed wordt door het gezin en hoe de interactie is tussen de verschillende gezinsleden en sociale instanties. Als deze wisselwerking tussen twee microsystemen niet bevorderend werkt en er juist onrust is op mesoniveau, krijgt het kind geringe kans om zich te ontwikkelen. Als het kind onrust ervaart en deze onrust meeneemt, verstoort dit de interactie tussen het kind en andere gezinsleden. Ervaart het kind juist rust en krijgt het structuur tijdens de behandeling, dan kan het kind op een positieve manier invloed hebben op de interactie tussen familieleden.

Cosis is op mesoniveau belangrijk omdat ze een onderdeel zijn van de sociale infrastructuur van de omgeving. Hier ligt een verantwoordelijkheid om kwalitatieve en toegankelijke zorg te bieden. Door de ondersteunende communicatie bewust en vaardig in te zetten kan de organisatie passende hulp bieden gericht op ontwikkeling. Uit het balansmodel van Bakker (1998) wordt zichtbaar hoe sociale gezins- en buurtfactoren de ontwikkeling van de kinderen belemmeren of beschermen. Een risicofactor die relevant is voor ons onderzoek in het kader van het mesosysteem zijn slechte sociale voorzieningen. Protectieve factoren hierin zijn dan juist goede en toegankelijke sociale infrastructuur. Door kwalitatief goede en toegankelijke zorg te bieden kan de invloed van andere risicofactoren gereduceerd worden (Bakker, 1998; Hermanns c.s., 2005). Deze kwalitatieve zorg kan geboden worden door het vaardig inzetten van ondersteunende communicatie passend bij de hulpvraag van de kinderen.

2.2.3. Macro

Een probleem wat op lange termijn voor de samenleving veel gaat kosten is uitgestelde zorg. Dit komt deels doordat veel zorgverleners hun werk niet lang volhouden. Uit een adviesbrief van het SCP aan het Ministerie van Algemene Zaken (2022) blijkt dat 43 procent van de zorgverleners zijn of haar werkplek binnen twee jaar verlaat. Wij proberen door het effectief inzetten van ondersteunende communicatie te voorkomen dat medewerkers van Cosis een hoge werkdruk hebben. Uit gesprekken met logopedisten en gedragswetenschappers blijkt dat het effectief inzetten van ondersteunende communicatie de werkdruk op lange termijn verlaagt.

Een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling in de afgelopen decennia is de vermaatschappelijking van de zorg (Het Loo, 2017). De behandeling en begeleiding van mensen met een psychische aandoening of verstandelijke beperking vindt minder intramuraal, maar meer in de eigen leefomgeving plaats. Dit heeft ervoor gezorgd dat er een verschuiving van verantwoordelijkheid van de zorg heeft plaatsgevonden van landelijk naar gemeentelijk niveau. Deze verandering valt onder de Jeugdwet die in 2015 is aangenomen.

De Jeugdzorg is overgeheveld naar de gemeenten die zich in hun beleid richten op (Jeugdwet | *Nederlands Jeugdinstituut*, z.d.):

- het versterken van het probleemoplossend vermogen van kinderen en jongeren, hun ouders en sociale omgeving;

- het bevorderen van de opvoedcapaciteiten van ouders en de sociale omgeving;
- preventie en vroegsignalering;
- het tijdig bieden van de juiste hulp op maat;
- effectieve en efficiënte samenwerking rond gezinnen.

In ons onderzoek richten wij ons op het tijdig bieden van juiste hulp op maat en het versterken van de zelfredzaamheid van de kinderen. Dit is belangrijk voor ons onderzoek, omdat de visie van Cosis zich richt op het centraal stellen van de vraag van de cliënt. De intentie hiervan is het bieden van maatwerk waardoor het kind de kans krijgt om zich te ontwikkelen en de zorgmedewerkers zonder een te hoge werkdruk kwalitatief goede zorg kunnen bieden. Wanneer dit niet lukt, sijpelt het door in de geboden zorg. De kinderen ontwikkelen zich niet goed door de ontoereikende zorg en dit maakt het moeilijk om een mate van zelfstandigheid te bereiken. Er blijven dan veel hulpvragen over en hierdoor raakt de zorg overbelast. Dit is voor de maatschappij een probleem, omdat de gemeenten al veel verantwoordelijkheden hebben en deze door meer zorgvragen toe blijven nemen. Hierdoor kunnen de kosten voor de maatschappij erg oplopen.

2.3 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het verbeteren van de inzet van ondersteunende communicatie bij kinderen met autisme en ontwikkelingsachterstanden. Aan de hand van de hieronder beschreven onderzoeksmethoden wordt vastgesteld welke factoren wel of niet bijdragen aan het verbeteren van de inzet van de ondersteunende communicatie. Op basis van deze resultaten wordt er een product ontwikkeld wat gemaakt is ter bevordering van de inzet van de ondersteunende communicatie.

3. Aanpak en inhoud

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoeksproces is vormgegeven. Voor dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van ontwerpgericht onderzoek (Van 't Veer et al., 2021). Hierbij wordt gebruikgemaakt van het Double-Diamond model. Deze bestaat uit vier fasen, Discover, Define, Develop en Deliver.

3.1 Discover

In de discoverfase is het van belang om onbevangen en open te starten aan het onderzoek. In deze fase wordt de context van de doelgroep in kaart gebracht en een onderzoeksvraag geformuleerd (Van 't Veer et al., 2021).

De discoverfase is begonnen tijdens de stage van Bente. De groep waar stage is gelopen werd op dat moment opgestart waardoor Bente de groep vanaf het begin af aan heeft zien starten en de opzet van de groep heeft meegemaakt. Opvallend was dat de ondersteunende communicatie op deze groep goed werd opgezet en ingezet. Het inzetten van het gebruik van pictogrammen en verwijzers werd door de logopedisten aan de begeleiders uitgelegd en de begeleiders waren gemotiveerd om de ondersteunende communicatie zelf in te zetten. Het viel op dat de ondersteunende communicatie niet op elke groep binnen de Expertisecentra goed wordt ingezet waardoor er onder andere onrust en hoge werkdruk is op groepen. Dit bleek uit ervaringsverhalen van collega's en bij het invallen van Bente bij een andere groep. De ondersteunende communicatie wordt niet op elke groep consequent en volledig ingezet. Door de succeservaring op de groep waar stagegelopen is, wisten wij dat we hier wat aan willen doen, zodat elke groep dit als een succes gaat ervaren.

Tijdens de discoverfase zijn wij in gesprek gegaan met relevante betrokkenen waaronder verschillende logopedisten, gedragswetenschappers en verantwoordelijken voor het implementeren van ondersteunende communicatie. Deze disciplines samen zorgen voor een goede inzet van ondersteunende communicatie. Dit hebben we onder andere gedaan met contextual interviewing (Van 't Veer et al., 2021). Hierin werden er vragen gesteld vanuit een onwetend perspectief, zodat we open en verkennend het gesprek in konden gaan. Daarna hebben we ons georiënteerd op het formuleren van de onderzoeksvraag en de doelstelling van het onderzoek. In tabel 1 wordt verwezen naar de belangrijkste informatie die verkregen is aan de hand van de gesprekken in de discoverfase.

(Tabel 1: samenvatting gesprekken discoverfase)

Logopedisten	Opdrachtgever	Begeleider ondersteunende communicatie
Ondersteunende communicatie op basis van drie sensatieniveaus.	Ziet groot verschil bij verschillende groepen in inzet ondersteunende communicatie.	Het verschil in ontwikkelingsniveau van kinderen maakt de inzet van ondersteunende communicatie verschillend.

Resultaat wanneer voldoende inzet ondersteunende communicatie uiteindelijk altijd zichtbaar.	De inzet van ondersteunende communicatie is essentieel.	Bij dit onderwerp zijn zorgmedewerkers, logopedisten, gedragswetenschappers en de organisatie als geheel betrokken.
Logopedisten ondersteunen dit met vakliteratuur zoals Laccs en Geef me de vijf.	Niet elke groep heeft hetzelfde starttraject gehad in het werken met de methodiek.	Het is van belang om via een laagdrempelige manier met de kinderen te communiceren.

Tijdens ons eerste bezoek is gebruik gemaakt van de methode 'fly on the wall'. Dit is een observatietechniek waarbij je als onderzoeker informatie verzamelt door geen aandacht te krijgen van de doelgroep, maar alleen informatie verzamelt door te kijken en luisteren (Van 't Veer et al., 2021). We zijn op een groep geweest waar de ondersteunende communicatie minder goed werd ingezet. Van een afstand hebben we gekeken naar hoe de groep eruit ziet en of er onrust heerst. Er vielen ons verschillende dingen op die we vervolgens meenamen in ons verdere onderzoek, zoals onrust en het niet consequent gebruiken van de ondersteunende communicatie (zie bijlage 1).

Tijdens deze fase hebben we aan de hand van literatuuronderzoek gekeken naar de specifieke doelgroep en vakliteratuur die de inzet van de ondersteunende communicatie onderbouwt. Tijdens dit deskresearch hebben wij ons zowel op Nederlandstalige als Engelstalige literatuur gefocust. De uitkomsten van het literatuuronderzoek waren leidend voor de uitwerking van de definefase. Zo verwerkten we de steeds hogere werkdruk in de gesprekken met medewerkers en keken we naar hoe de inzet van de communicatie aansluit bij de ontwikkeling van het kind (zie bijlage 2).

3.2 Define

In de definefase is het van belang dat er vanuit verschillende perspectieven informatie gewonnen wordt. Tijdens de definefase hebben we het verzamelen van data doorgezet door middel van 'deskresearch', 'contextual interviewing' en 'fly on the wall'. We hebben een probleem- en doelenboom gemaakt, waarin het probleem en doel van ons onderzoek in kaart is gebracht (zie bijlage 3).

Tijdens de deskresearch hebben we informatie verzameld door te kijken naar evidence en theorie based informatie over het werken met de doelgroep en wat hierover bekend is. Hierna keken we kritisch wat dit betekent voor Cosis en hoe deze theorie gekoppeld kan worden aan de ondersteunende communicatie. Uit onderzoek blijkt dat de kern van de autistische problematiek de centrale coherentie is (Frith, 1998). Dit betekent dat het probleem ontstaat in het verlenen van betekenis aan dingen. Een kind met autisme heeft behoefte aan betekeniswaarneming die aansluit op zijn niveau. Het inzetten van ondersteunende communicatie op de groep kan hier ondersteuning in bieden. Bijvoorbeeld door het inzetten van pictogrammen bij bepaalde activiteiten, zoals buitenspelen en knutselen. Ook blijkt uit het boek *Autisme in orthopedagogisch perspectief* (Diddens & Noens, 2007) dat er aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan om ondersteunende communicatie op een zinvolle manier in te kunnen zetten. Een belangrijke voorwaarde

hiervoor is duidelijkheid in ruimte, materialen, tijd en activiteiten. Binnen Cosis betekent dit dat er een duidelijke dagplanning moet zijn en gestructureerde activiteiten plaatsvinden op de groepen. Dit namen wij mee naar de volgende fase.

Voor het verzamelen van informatie hebben wij in deze fase bewust gekozen om nog een keer contextual interviewing uit te voeren. Bij deze onderzoeksmethode wordt kwalitatief informatie verzameld door interactieve gesprekken te hebben met personen op een locatie die relevant is voor het onderwerp (Van 't Veer et al, 2021). Hier hebben wij voor gekozen, omdat we ons zo tijdens deze gesprekken konden oriënteren op de verschillen tussen de expertisecentra van Cosis over de inzet van ondersteunende communicatie. Dit was belangrijk voor ons onderzoek omdat we in de discoverfase ontdekten dat de verschillen tussen de locaties groot waren. Tijdens deze gesprekken hebben we verdiepende vragen gesteld (zie bijlage 4). We vroegen naar het starttraject dat de medewerkers doorlopen en noteerden hierin verschillen tussen twee verschillende begeleidingsgroepen. Bij de eerste groep waren de logopedisten betrokken en was er enthousiasme om met ondersteunende communicatie te werken. Bij de tweede groep merkten we op dat medewerkers weinig begeleiding kregen in het werken met ondersteunende communicatie en hun motivatie daardoor laag was. Een voorbeeld hiervan is dat een van de medewerkers aangaf dat het inzetten van ondersteunende communicatie ergens achterin haar takenlijstje stond, omdat het voor haar gevoel niet nodig was; het ging prima zoals het ging. Verder bleek uit interviews dat de tweede groep vaak wisselend personeel heeft gehad en hierdoor moeite had om met ondersteunende communicatie te werken. Tot slot gaven medewerkers van de tweede groep aan dat het bij hen niet voldoende inzichtelijk was wat de voordelen en beoogde effecten waren van de inzet van ondersteunende communicatie.

Een ander belangrijk onderdeel van ons onderzoek zijn de observaties die we hebben uitgevoerd aan de hand van the fly on the wall methode. Bij deze methode wordt objectief gekeken en geluisterd naar de gebeurtenissen op de groep (Van 't Veer et al, 2021). In deze fly on the wall hebben wij gelet op de verschillen tussen twee groepen. In de eerste groep werd er door de medewerkers met tevredenheid gewerkt met ondersteunende communicatie. De logopedisten zijn blij met de inzet hiervan en de medewerkers en kinderen ervaren basisrust. Op de andere groep heerste juist veel ontevredenheid en onduidelijkheid. Bij het observeren hebben we gekeken naar verschillende facetten (zie bijlage 5). In deze tweede vorm van the fly on the wall hebben wij het observeren anders ingericht dan tijdens de eerste ronde. Aan de hand van deskresearch en de gesprekken die we gehad hebben met betrokkenen, kwamen wij erachter welke punten belangrijk zijn voor het werken met ondersteunende communicatie. Deze voorwaarden hebben we uitgewerkt en per categorie zijn we bij twee verschillende groepen gaan turven. Daarnaast keken we naar de eerste indruk en wat ons opviel.

Ten eerste hebben we bij binnenkomst van de groep waar met tevredenheid wordt gewerkt met ondersteunende communicatie gekeken naar hoe de locatie eruit zag en hier foto's van gemaakt. Zo konden we ook visueel onderzoek doen. Daarna hebben we opgeschreven wat ons in eerste instantie opviel. Vervolgens hebben wij bijgehouden hoe vaak er verwezen wordt naar pictogrammen, hoe vaak er in een overgang van activiteiten ondersteunende communicatie gebruikt wordt aan de hand van overgangsliedjes of het gebruik van de timetimer (zie bijlage 5). Vervolgens hebben we dezelfde observatie uitgevoerd bij een groep waar meer ontevredenheid is. Voor ons onderzoek betekent dit dat we de verschillen tussen

Expertisecentra met het gebruik van ondersteunende communicatie in kaart brachten en konden kijken naar hoe deze verschillen zijn ontstaan. Uit de observaties zijn overeenkomsten en verschillen gekomen. De overeenkomsten tussen beide groepen waren dat er gebruik wordt gemaakt van ondersteunende communicatie door middel van verwijzerkasten en planborden. Ook zagen we dat het nut van ondersteunende communicatie inzichtelijk werd na begeleiding van de logopedist en dat er een mate van oplettendheid is om goede begeleiding te bieden aan de kinderen. Ook zijn er verschillen tussen beide groepen opgemerkt. Bij de groep waar met tevredenheid gewerkt wordt met ondersteunende communicatie wordt vaker gebruikgemaakt van ondersteunende communicatie, zoals verwijzingen, gebaren, pecsmapjes of overgangsliedjes, zestien keer tegenover acht keer. Op de groep waar meer ontevredenheid is worden geen pecsmapjes ingezet. Ook bleek dat bij de groep waar er met meer tevredenheid wordt gewerkt een vast team is en de andere groep meer wisselend personeel heeft, wat het lastig maakt om met ondersteunende communicatie te werken. Deze resultaten namen we mee naar de developfase, doordat we een deel van onze aanbevelingen schrijven op basis van deze observaties. Tijdens de observaties kwamen we erachter dat er veel gebeurt tijdens een gemiddelde werkdag en er druk ligt op de werknemers. Hierdoor kwamen we tot de ontwerpeis dat het product toegankelijk moet zijn en de aanbevelingen passend moeten zijn om de werkdruk deels te verlagen.

3.3 Develop

De probleemsituatie is in de voorgaande fasen in kaart gebracht, waardoor de focus in deze fase ligt op het ontwikkelen van innovatieve oplossingen. Hierin wordt gebruikgemaakt van twee belangrijke deelfasen, namelijk de ideationfase en de fase van prototyping (Van 't Veer et al., 2021).

3.3.1 Ideationfase

In de ideationfase wordt de focus gelegd op het genereren van goede ideeën om tot een passende en effectieve oplossing te komen (Van 't Veer et al., 2021). Hierin is het van belang om ideeën te formuleren en wordt er nog geen definitief idee gekozen. We hebben als duo een brainwriting sessie gehouden. Voor de brainwriting sessie hebben we gebrainstormd over waar ons product aan bij moet dragen, namelijk het verbeteren van de inzet van ondersteunende communicatie en hebben we rekening gehouden met de ontwerpeisen. Het product moet toepasbaar zijn in de praktijk. Tijdens de brainwriting sessie hebben we in drie rondes verschillende ideeën bedacht en bijgeschaafd voor ons product. Deze ideeën zijn ontstaan na gesprekken met medewerkers van Cosis en gesprekken met medestudenten. Naar aanleiding van de brainwriting sessie zijn er drie ideeën uitgekomen waarvan twee zijn uitgewerkt aan de hand van Lo-fi prototyping, namelijk een flyer met succesverhalen en handvatten voor ondersteunende communicatie of een combinatie van het in kaart brengen van risico- en succesfactoren met een adviesrapport. Deze twee ideeën zijn voorgelegd aan de opdrachtgever van Cosis. We hebben bewust niet voor idee twee gekozen, omdat een filmpje weinig tastbaar is en naar onze verwachting niet snel erbij gepakt zou worden. Dit denken wij omdat er een hoge werkdruk is bij Cosis en er veel verschillende doorlopende zaken zijn die aandacht en concentratie van medewerkers vragen. Wij vonden het risico groot dat een filmpje al snel vergeten zou worden. De uitwerking van deze brainwriting sessie is te vinden in bijlage 6.

Hierna hebben we de afweging gemaakt tussen deze twee ideeën: een flyer met succesverhalen en handvatten voor ondersteunende communicatie of een combinatie van het in kaart brengen van risico- en succesfactoren in stijl van een pecsmap en een adviesrapport. Voor ons was het belangrijk dat we met het ontwerp op verschillende manieren informatie konden geven. Snel en inzichtelijk, maar ook praktijkgericht en duurzaam. Hierdoor is het product relevant voor zowel beleidsmakers als medewerkers. Daarom hebben we uiteindelijk voor het laatstgenoemde idee gekozen. In dit ontwerp kunnen we namelijk via een visuele representatie de probleem- en succesfactoren weergeven en aanvullend diepgaande informatie geven. Aansluitend kunnen we in het adviesrapport aanbevelingen schrijven die gericht zijn op het succesvol werken met ondersteunende communicatie. In de prototypefase worden deze ideeën verder uitgewerkt tot prototypen.

3.3.2 Prototypefase

In de fase van prototyping worden de ideeën concreet gemaakt, zodat deze in de praktijk kunnen worden uitgetoetst. Door het maken en testen van prototypes kom je tot nieuwe ideeën en kunnen de bestaande ideeën worden bijgesteld (Van 't Veer et al., 2021).

Nadat we ervoor gekozen hadden om een adviesrapport te schrijven en een probleem- en succesfactorenkaart te maken, hebben we lo-fi prototyping toegepast. Lo-fi prototyping is het maken van een simpel prototype waardoor ideeën en aannames kunnen worden vormgegeven en getest (Van 't Veer et al., 2021). We hebben de eerste versie gemaakt en deze voorgelegd aan onze opdrachtgever binnen Cosis. Tijdens dit gesprek hebben we ons prototype besproken en hebben we feedback gekregen op dit product, zie 3.4.1.

3.4 Deliver

In de deliverfase is het doel om de ontworpen tool daadwerkelijk naar de praktijk te brengen waar deze uiteindelijk impact krijgt (Van 't Veer et al., 2021). Hierin is het van belang dat er gekeken wordt naar wat nodig is om het product dusdanig te ontwerpen dat het gebruikt kan worden in de organisatie. Tijdens de developfase hebben wij de deliverfase met onze opdrachtgever besproken.

Om onze probleem- en succesfactorenkaart en adviesrapport in de praktijk te gaan gebruiken is het belangrijk om contact te hebben met de opdrachtgever. Nadat we ons product hebben besproken zijn hier verschillende ontwerpeisen uitgekomen die belangrijk waren om de implementatie zo goed mogelijk te laten verlopen. Door deze ontwerpeisen aan te passen, past het product beter bij de organisatie. Aanbevelingen voor de implementatie worden beschreven in hoofdstuk 4.

3.4.1 Evaluaties

Aan de hand van gesprekken met verschillende betrokkenen binnen Cosis hebben wij twee evaluatierondes van de producten gehouden. Hierin werd gekeken naar de bruikbaarheid, duidelijkheid, aansluiting bij de doelgroep, hoe werkbaar het product in de praktijk is en of er nog eventuele punten waren die misten. De eerste evaluatie heeft plaatsgevonden met onze opdrachtgever.

Uit de eerste evaluatie van de probleem- en succesfactorenkaart kwam het volgende verbeterpunt naar voren:

- Een extra pictogram toevoegen met 'lees het adviesrapport voor meer informatie'.

Uit de eerste evaluatie van het adviesrapport kwamen de volgende verbeterpunten naar voren:

- Duidelijker uitleggen onderzoek, wat is de relevantie van het onderzoek?
- Los kijkend van de probleemfactoren, welke succesfactoren zijn er nog meer?
- Inzichtelijker maken en uitgebreider formuleren van de aanbevelingen.
- Koppeling aan literatuur ontbreekt soms. Door literatuur aan het adviesrapport toe te voegen bieden wij een extra dimensie aan het adviesrapport. Hierdoor kan de urgentie van ondersteunende communicatie duidelijker worden.

Op basis van deze feedback hebben wij ons product verder aangepast. We hebben ons onderzoek duidelijker uitgelegd en hebben delen van de factoren en aanbevelingen herschreven.

Om de kansen van slagen van implementatie van de producten te vergroten, hebben we de producten voor een tweede keer geëvalueerd. Deze ronde met een logopedist.

Uit de tweede evaluatie van de probleem- en succesfactorenkaart kwam geen verbeterpunt naar voren.

Uit de tweede evaluatie van het adviesrapport kwamen de volgende verbeterpunten naar voren:

- Verbeteren van taalfouten.
- Inhoudelijk verduidelijken van de probleem- en succesfactoren aan de hand van eigen bevindingen

Een punt van feedback over de inhoud ging over het stellen van voorwaarden in de praktijk om te werken met ondersteunende communicatie, de logopedist stelde dat dit niet een voorwaarde is maar een wisselwerking. Deze verbeterpunten nemen we mee in het uiteindelijke product.

4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de implementatie en bijdrage van ons product beschreven. Ook worden aanbevelingen naar aanleiding van ons advies beschreven. Deze aanbevelingen zijn tot stand gekomen op basis van verschillende gesprekken, observaties en evaluatierondes.

4.1 Implementatie

De probleem- en succesfactorenkaart en het adviesrapport bieden ondersteuning aan de organisatie Cosis voor beleidsadviseurs, teamcoördinatoren, gedragswetenschappers en logopedisten. Om ondersteunende communicatie te implementeren binnen de organisatie is het belangrijk om de probleem- en succesfactorenkaart met ondersteunend adviesrapport te introduceren op verschillende locaties. Het is belangrijk om het product onder de aandacht te brengen bij beleidsadviseurs, teamcoördinatoren, gedragswetenschappers en logopedisten, zodat zij dit product kunnen aanbieden aan de begeleiders. Wij gaan een presentatie geven aan beleidsadviseurs, teamcoördinatoren, gedragswetenschappers en logopedisten waarin wij onze producten toelichten. Zij kunnen de producten verder onder de aandacht brengen bij begeleiders tijdens teambesprekingen en onze producten rondmailen. De aanbevelingen uit ons adviesrapport dragen bij aan het verbeteren van de inzet van ondersteunende communicatie en zullen door beleidsadviseurs en teamcoördinatoren moeten worden uitgevoerd binnen de organisatie. De begeleiders en kinderen hebben hier dan baat bij.

4.2 Bijdrage product

Het bieden van passende hulp en ontwikkelingsgerichte begeleiding is belangrijk voor Cosis. De probleem- en succesfactorenkaart en het adviesrapport dragen hieraan bij, omdat de inzet van ondersteunende communicatie door deze producten kan worden verbeterd. De ondersteunende communicatie wordt in de praktijk per kind aangepast op zijn of haar niveau. Dit sluit aan bij artikel 17 van de beroepscode 'cliëntgerichte samenwerking' (Sociaal werk versterkt, 2018). Door de aanbevelingen uit het adviesrapport worden medewerkers vanuit verschillende disciplines gestimuleerd om in overleg te gaan over het inzetten van ondersteunende communicatie. We pleiten voor samenwerking op alle niveaus om de ontwikkeling van het kind te bevorderen. Hierdoor draagt het product daarnaast bij aan disciplinaire samenwerking. Wanneer ondersteunende communicatie goed is geïmplementeerd observeren gedragswetenschappers de kinderen. Logopedisten voeren vervolgens testen uit en begeleiders zetten uiteindelijk de op het niveau van het kind gemaakte ondersteunende communicatie in op de groep. Als de ondersteunende communicatie goed wordt ingezet zal dit een positieve impact hebben op de ontwikkeling van het kind. Daarbij is de methode ontwikkelingsgericht.

4.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de resultaten van ons onderzoek zijn verschillende aanbevelingen tot stand gekomen. We hebben er bewust voor gekozen om dezelfde aanbevelingen ook in het adviesrapport te beschrijven. Deze keuze hebben wij gemaakt, omdat wij vinden dat de aanbevelingen aansluiten op de probleem- en succesfactoren en deze aanbevelingen moeten worden uitgevoerd om ondersteunende communicatie binnen Cosis te implementeren. Wanneer de aanbevelingen niet in het adviesrapport staan, ontbreekt er iets in ons product.

4.3.1 Starttraject

Uit ons onderzoek blijkt dat er geen duidelijk starttraject is geweest voor alle groepen. Daarom bevelen wij aan dat er een duidelijk starttraject moet komen. Per locatie is het erg verschillend hoe begonnen is met het werken met ondersteunende communicatie. Daardoor verschilt het per locatie hoe er tegen ondersteunende communicatie aangekeken wordt en dit bepaalt hoe ermee wordt gewerkt. Hoe het starttraject precies is verlopen per locatie is niet duidelijk en het is voor de toekomst relevant om dit in kaart te brengen. Zo kan er gekeken worden naar wat wel bevorderlijk is tijdens de start van het werken met ondersteunende communicatie. Dit is belangrijk omdat de succesfactoren nog beter in kaart kunnen worden gebracht en dit nieuw ontwikkelde starttraject bij nieuwe locaties kan worden ingezet. In dit starttraject wordt de ondersteunende communicatie op de groep opgestart en wordt de start met het werken met ondersteunende communicatie de eerste vier weken gevolgd door een logopedist of aandachtsfunctionaris. Wanneer er een nieuwe medewerker komt krijgt de nieuwe medewerker in de eerste vier weken hulp bij het werken met ondersteunende communicatie.

4.3.2 E-learning

Uit ons onderzoek blijkt dat het hebben en opfrissen van kennis over ondersteunende communicatie belangrijk is. Daarom bevelen wij aan dat er een verplichte E-learning over ondersteunende communicatie komt. Tijdens deze E-learning kunnen begeleiders leren hoe ze ondersteunende communicatie goed kunnen inzetten en leren ze de meerwaarde hiervan. Door deze E-learning zou een begeleider meer motivatie kunnen krijgen om er daadwerkelijk mee te werken in de praktijk. In deze E-learning wordt een filmpje met uitleg getoond, ook over de mogelijke effecten van ondersteunende communicatie. Zo kan het misverstand dat ondersteunende communicatie taalontwikkeling juist in de weg zit, wat meerdere medewerkers eerst dachten, worden ontkracht. Tot slot zouden er in de E-learning handvatten en tips moeten staan over hoe ondersteunende communicatie het best ingezet kan worden.

4.3.3 Kwartaalevaluatie per locatie over ondersteunende communicatie

Uit ons onderzoek blijkt dat het belangrijk is om zicht te hebben op de inzet van ondersteunende communicatie. Daarom bevelen wij aan dat er per kwartaal een evaluatie plaatsvindt per locatie over ondersteunende communicatie. De kwartaalevaluatie zal er als volgt uitzien: tijdens de Cosis overlegvorm sluit een gedragswetenschapper of logopedist aan die dit gesprek leidt. De volgende vragen worden gesteld: hoe gebruiken jullie ondersteunende communicatie op de groep? Hoe zorgen jullie voor dezelfde werkwijze? Wat zijn de effecten van de inzet van ondersteunende communicatie? Missen jullie materialen? Zijn er punten waar jullie tegenaan lopen? Door eens in de drie maanden te kijken naar waar het goed gaat en waar medewerkers tegenaan lopen kan er een plan worden geschetst waarin rekening wordt gehouden met ontwikkelingen en verschillen tussen locaties. Ook kan er gereflecteerd worden op de geboden hulp en welk effect dit heeft op de kinderen. De begeleiders kunnen hierdoor bewust worden van het werken met ondersteunende communicatie en wat dit betekent voor hun werk. Verder kunnen er vragen gesteld worden en adviezen worden gevraagd.

4.3.4 Vast team

Uit ons onderzoek blijkt dat het hebben van een vast team grote impact heeft op het inzetten van ondersteunende communicatie. Daarom bevelen wij aan om een vast team in te zetten. Hierdoor kunnen vaste routines ontstaan en wordt de werkwijze op elkaar afgestemd. Volgens de medewerkers van Cosis maakt dit het makkelijker om met ondersteunende communicatie te werken. Daarbij zorgt het hebben van een vast team voor basisrust bij kinderen op de groep. Bij wisselende begeleiding is het lastiger voor de kinderen om gewend te raken aan begeleiding. Een kanttekening die hierbij geplaatst kan worden is dat het voor de organisatie moeilijk is om in alle teams vaste medewerkers te krijgen. Er is vaak sprake van personeelwisseling en parttime-medewerkers op de groepen.

4.3.5 Duidelijke dagplanning en activiteiten

Uit ons onderzoek blijkt dat wanneer kinderen met ASS een vaste routine en een duidelijke dagplanning hebben dit voor rust zorgt. Daarom bevelen wij aan dat er een duidelijke dagplanning is en er activiteiten zijn. Hierdoor krijgen kinderen de kans om zichzelf te ontwikkelen. Uit het boek *Autisme in orthopedagogisch perspectief* (Diddens & Noens, 2007) blijkt dat duidelijkheid in tijd, activiteiten en dagbesteding een voorwaarde is voor het zinvol inzetten van ondersteunende communicatie. In ons onderzoek kwamen we tot dezelfde conclusie. Het is essentieel, zeker in het starttraject, om een duidelijke dagplanning te hebben waarvan waar mogelijk niet afgeweken wordt, zodat de kinderen weten waar ze aan toe zijn. Hiervoor is het belangrijk dat er vaste pictogrammen worden gebruikt voor activiteiten, omdat dit zorgt voor basisrust op de groep. Wanneer er op de groep basisrust is, krijgt het kind de kans om zich te ontwikkelen. De inzet van ondersteunende communicatie is hier helpend in.

Literatuurlijst

Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513–531. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.32.7.513>

Cosis. (2016, 17 mei). *Verstandelijke beperking en autisme: ondersteunend communicatiesysteem* [Video]. YouTube. Geraadpleegd op 24 maart 2023, van <https://www.youtube.com/watch?v=c8TC1ce-HgA>

Cosis. (z.d.). *Scholing ondersteunende communicatie* [Presentatieslides]. Geraadpleegd op 25 maart 2023, van <https://outlook.office.com/mail/id/AAQkAGY5ODU4NmU4LWYzMjYtNDVjNC05ZWVjLTAxNWl2NzNiYjQ1OQAQAHDGSaVfI0zPvtC%2FzCfOlcg%3D/sxs/AAMkAGY5ODU4NmU4LWYzMjYtNDVjNC05ZWVjLTAxNWl2NzNiYjQ1OQBGAAB87ILRi7ZCQJr0TO1tRixBwD%2F4PHXyIPvSZ3bWp3lyb2hAAAAAEMAAD%2F4PHXyIPvSZ3bWp3lyb2hAAAS8203AAABEgAQAAfDxOHrud5EmCkOBlaVHQQ%3D>

Cosis. (z.d.). *Waar staat Cosis voor?* Geraadpleegd op 23 maart 2023, van <https://www.cosis.nu/alles-over-cosis/onze-organisatie/waar-staan-we-voor>

Didden, R. (2009). Ilse Noens & Rien van IJzendoorn (red.), *Autisme in orthopedagogisch perspectief*.

Disorders. In M. L. Rice & S. F. Warren (Eds.), *Developmental language disorders: From phenotypes to etiologies* (pp. 7–29). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Frith, U. (1989). *Autism. Explaining the enigma*. Oxford: Blackwell.

Het Loo. (2017). Landelijk opleidingsdocument sociaal werk. Geraadpleegd op 23 maart 2023, van https://www.vereniginghogescholen.nl/system/profiles/documents/000/000/212/original/Landelijk_opleidingsdocument_Sociaal_Werk_-_downloadversie.pdf?1494439200

Jeugdwet | *Nederlands Jeugdinstituut*. (z.d.). Geraadpleegd op 2 april 2023, van <https://www.nji.nl/transformatie-jeugdhulp/jeugdwet>

Lord, C., Risi, S., & Pickles, A. (2004). Trajectory of Language Development in Autistic Spectrum

Noens, I., & van Berckelaer-Onnes, I. (2002). Communicatie bij mensen met autisme en een verstandelijke beperking: van inzicht naar interventie. *Nederlands tijdschrift voor de zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*, 28(4), 212-225.

Putters, K. (2022, 27 januari). *Briefadvies corona Sociaal en Cultureel Planbureau en Raad voor Volksgezondheid & Samenleving*. Geraadpleegd op 4 april 2023, van <https://repository.scp.nl/handle/publications/1325>

Schlosser, R. W., & Wendt, O. (2008). Effects of augmentative and alternative communication on speech production in children with autism: a systematic review. *American Journal of Speech Language Pathology*, 17, 212-230.

Sociaal werk versterkt. (2018). *Beroepscode voor de sociaal werker*. Geraadpleegd op 28 maart 2023, van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=15783&m=1521200969&action=file.download>

Van den Heuvel, S. G., van Thor, J. A. F., Fernandez Beiro, L., van Dam, L., & Driven, H. J. (2022). Nationale Enquete Arbeidsomstandigheden 2021 in vogelvlucht.

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2021). *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (2e oplage). Uitgeverij Coutinho.

Bijlagen

Bijlage 1: Observatie 'fly on the wall'

Tijdens de discoverfase hebben we gebruikgemaakt van de methode 'fly on the wall'. Maarten was nog niet bekend met de organisatie Cosis en is hierbij voor het eerst op locatie geweest om kennis op te doen en te kijken naar hoe de ondersteunende communicatie wordt ingezet op een groep. Samen zijn we naar het expertisecentrum 'De kleine beer' geweest en werden we ontvangen door een logopedist waar we kort mee gesproken hebben over ondersteunende communicatie en de inzet op de groepen. Vervolgens zijn we halverwege de ochtend als vlieg op de muur naar een groep gegaan waar we van een afstand hebben meegekeken.

Omdat Maarten de inzet van ondersteunende communicatie nog niet eerder heeft meegemaakt, ging Maarten er blanco in. Hierdoor kon hij zonder eigen eerdere ervaringen blanco in het observatiemoment gaan. Bente had hier echter wel ervaring mee. Achteraf hebben we het over dit observatiemoment gehad en hebben we onze belangrijkste bevindingen opgeschreven.

Wat opvallend was, is dat er veel onrust heerste op de groep. Alle kinderen renden door het lokaal en de begeleiding leek dit niet onder controle te hebben. Er was veel geluid en er werd gegooid met speelgoed. Ook waren de planborden niet op orde. Het dagprogramma hing er voor de helft op, maar de pictogrammen en verwijzers van de ochtend waren niet weggehaald en gebruikt. De planborden zagen er rommelig uit. Wanneer het tijd was voor de volgende activiteit werd niet elk kind meegenomen naar zijn planbord en werd er geen overgangsliedje gezongen.

Bijlage 2: Literatuuronderzoek

In ons literatuuronderzoek hebben wij gebruikgemaakt van de database van de Hanzemediatheek. We hebben artikelen en boeken geraadpleegd die relevant waren voor ons onderzoek. Deze staan te vinden in de literatuurlijst. We hebben tijdens ons literatuuronderzoek logopedisten en gedragswetenschappers gevraagd voor ondersteunende theorie, zoals een onderbouwing van ondersteunende communicatie zodat we dit mee konden nemen in ons onderzoek.

Als startpunt van ons onderzoek hebben wij ons verdiept in theorie van de ondersteunende communicatie en wat dit betekent voor de discoverfase. Dit koppelen we aan literatuur over ontwikkelingsstoornissen. Aan de hand van de theory of mind en de centrale coherentie theorie hebben wij inzichtelijk gekregen wat het betekent om met kinderen met een ontwikkelingsstoornis te werken. Hierbij hebben we ook gekeken naar andere methodieken waarmee gewerkt wordt, zoals de Laccsmethodiek. Deze methodiek werkt net als ondersteunende communicatie op verschillende niveaus:

- Sensatiefase (zintuiglijke waarneming): horen, voelen, proeven zien ruiken, zonder dat er een verwachting aan gekoppeld wordt.
- Klikfase (presentatiefase): fase waarin het verband tussen de gebeurtenissen begrepen wordt. Routines kunnen herkend worden.
- Begrijpfase (representatiefase): cliënt weet niet alleen dat dingen op een bepaalde manier gaan maar ook waarom. Inzicht en begrijpen zijn woorden die bij de fase horen. De cliënt kan zijn gedrag bewust afstemmen op de situatie. Een andere alternatieve methodiek is TEACHH. Deze maakt net als ondersteunende communicatie gebruik van een visuele dagplanning.

We hebben zoektermen geformuleerd die ons verder zouden helpen met het vinden van actuele en relevante artikelen en boeken in de database. Deze zoektermen zijn gebaseerd op ons onderzoek uit de discoverfase en de gesprekken die we hebben gehad met logopedisten, gedragswetenschappers en medewerkers van Cosis. We hebben hiervoor gekozen, omdat we zo ook de praktijk mee nemen in ons literatuuronderzoek.

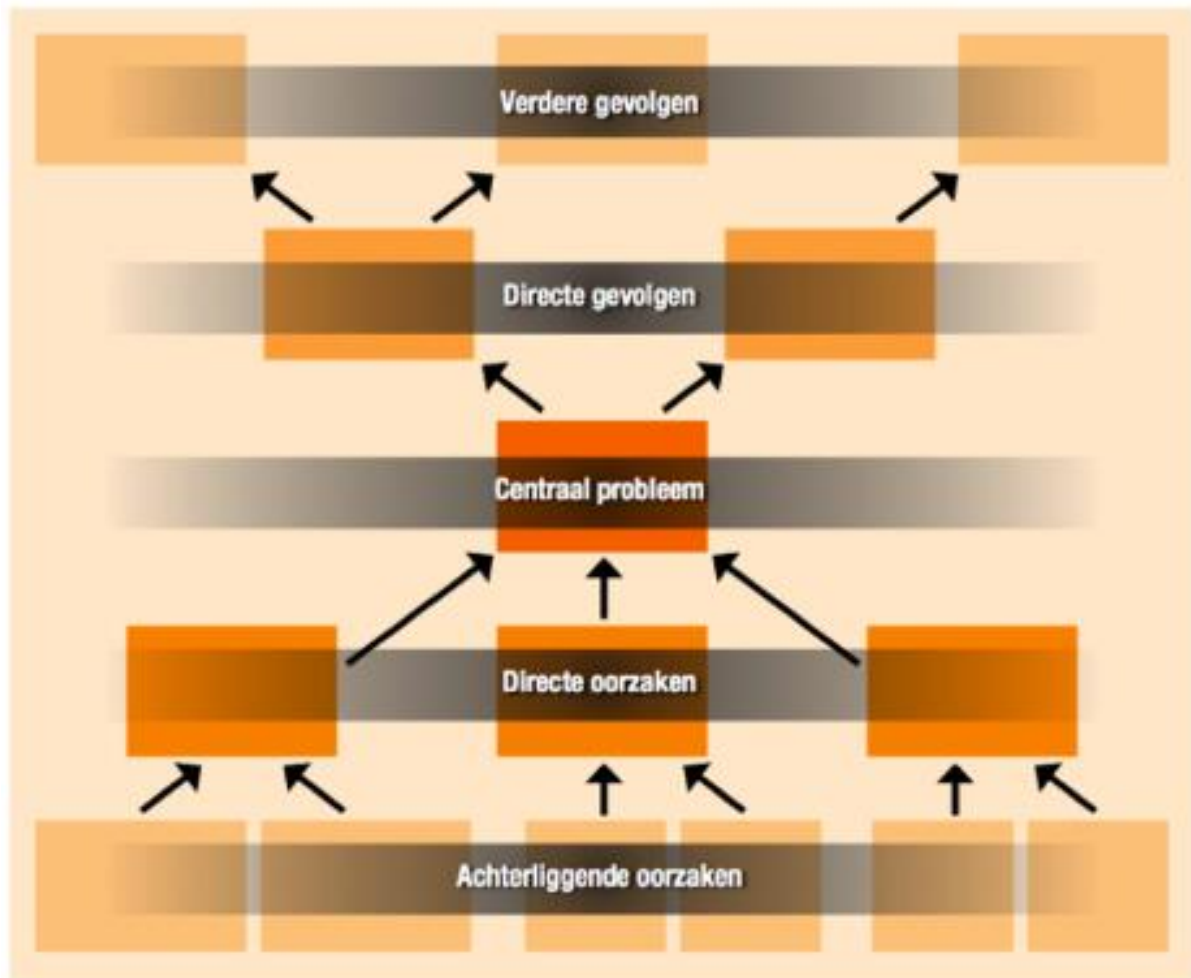
In de probleemanalyse was het voor ons relevant om te kijken naar de probleemstelling van ons onderzoek op micro, meso en macroniveau. Op microniveau zijn we verdergegaan op de theorie van betekenis waarneming en wat vertraagde ontwikkeling betekent voor het kind. Op mesoniveau hebben we gekeken naar de werkdruk die ervaren wordt in de zorg en wat de taken zijn van de organisatie Cosis. Daarbij hebben we ons onderzoek bekeken in het kader van het ecologisch systeemmodel van Bronfenbrenner. Voor de probleemanalyse op macroniveau hebben we onderzoek gedaan naar de kosten van uitgestelde zorg voor de samenleving en hebben we meerdere artikelen gelezen van het Sociaal cultureel planbureau over uitgestelde zorg en ongelijkheid in de zorg.

Voor de definefase hebben we gebruik gemaakt van het boek Autisme in orthopedagogisch perspectief. Hierin wordt uitgelegd hoe de betekenis waarneming werkt voor kinderen met een ontwikkelstoornis en welke voorwaarden er gesteld worden aan de inzet van ondersteunende communicatie om deze zinvol in te zetten. Deze voorwaarden nemen we ook mee als ontwerpeis van ons product. Een voorbeeld hiervan is vaste dagtaken en duidelijkheid over tijdsinvulling.

Het artikel communicatie bij mensen met autisme en een verstandelijke beperking: van inzicht naar interventie is belangrijk geweest voor ons onderzoek. Het artikel gaat dieper in op de complexiteit van communicatieproblematiek en legt uit hoe betekenis waarneming gestimuleerd kan worden. Dit op basis van 4 niveaus: sensatieniveau, presentatieniveau, representatieniveau en meta representatieniveau. Op basis hiervan wordt in het artikel passende communicatie op maat gevormd. Dit wordt ondersteunende communicatie genoemd.

Bijlage 3: Probleem- en doelenboom

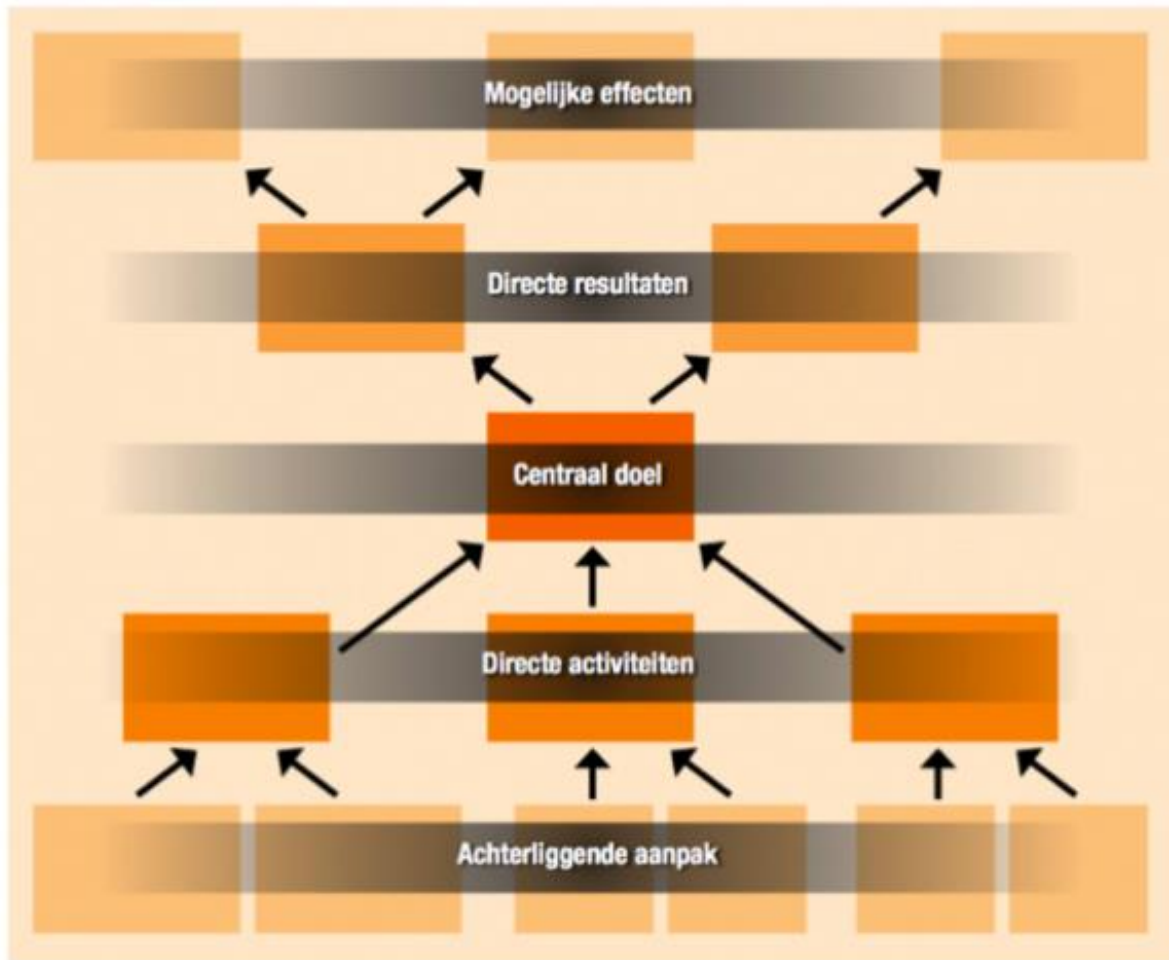
Voorbeeld van een probleemboom



Probleemboom:

- **Verdere gevolgen:** Belasting medewerkers, lastig gedrag thuis
- **Directe gevolgen:** Onrust op de groep, eigen ontwikkeling wordt niet voldoende gestimuleerd
- **Centraal probleem:** De inzet van ondersteunende communicatie is onvolledig en het sociaal functioneren van het kind wordt niet voldoende bevordert
- **Directe oorzaken:** Gebrek aan kennis, gebrek aan motivatie
- **Achterliggende oorzaken:** Geen duidelijke voorlichting gehad over effecten methodiek

Voorbeeld van een doelboom



Doelenboom:

- **Mogelijke effecten:** Ontwikkeling wordt gestimuleerd
- **Directe resultaten:** Basisrust op de groep, minder hoge werkdruk
- **Centraal doel:** Het bevorderen van het sociaal functioneren van de ontwikkeling aan de hand van de ondersteunende communicatie.
- **Directe activiteiten:** Voorlichting geven methodiek, simpelweg inzetten methodiek en evalueren van inzet methodiek
- **Achterliggende aanpak:** Inlezen methodiek, maken van een voorlichting, kijken op andere groepen

Bijlage 4: Interviewleidraad definiefase

Het doel van het interview is meerdere medewerkers spreken van verschillende locaties over hun ervaringen met ondersteunende communicatie. Hierbij kan er gekeken worden naar de verschillen tussen ondersteunende communicatie en naar hoe succesvol het traject is verlopen. Daarnaast kunnen we de theorie uit de literatuur implementeren in de vragen en het toetsen aan de praktijk.

Opzet interview: In dit interview richten wij ons op medewerkers op groepsniveau op verschillende locaties van Cosis

Startvraag: Wat zijn jullie ervaringen met ondersteunende communicatie?

Startraject:

1. Hoe zag het starttraject van ondersteunende communicatie eruit? Was dit hulpvol? Waarom wel/waarom niet?
2. Hoe werden jullie begeleid?
3. Hoe was de samenwerking met de logopedist van de locatie?
4. Kijkt u met tevredenheid terug op het starttraject? Waarom wel/ waarom niet?

Motivatie:

1. Hoe zien jullie werken met ondersteunende communicatie
2. Waarom zou ondersteunende communicatie op groepen ingezet moeten worden?
3. Wat is volgens u de meerwaarde van ondersteunende communicatie?
4. Wat had volgens u anders gekund?
5. Wat maakt volgens uw inzicht dat het op sommige locaties minder werkt? Hoe kan dat?

Ervaringen werken en teamsfeer

1. Hoe vindt u de werksfeer in uw team/locatie?
2. Hoe worden nieuwe collega's ingewerkt?
3. Hoe ervaart u uw werk?
4. Hoe is het contact met andere professionals?

Ondersteunende communicatie algemeen:

1. Wat vindt u van de werking van ondersteunende communicatie op de kinderen in uw groep?
2. Zijn de effecten van ondersteunende communicatie zichtbaar?
3. Wat mist u in het werken met ondersteunende communicatie?
4. Wat is volgens u het belangrijkste aan ondersteunende communicatie?

Bijlage 5: Uitkomsten observaties

Observeren koalaberen

Algemene punten:

Datum: 29 maart 2023

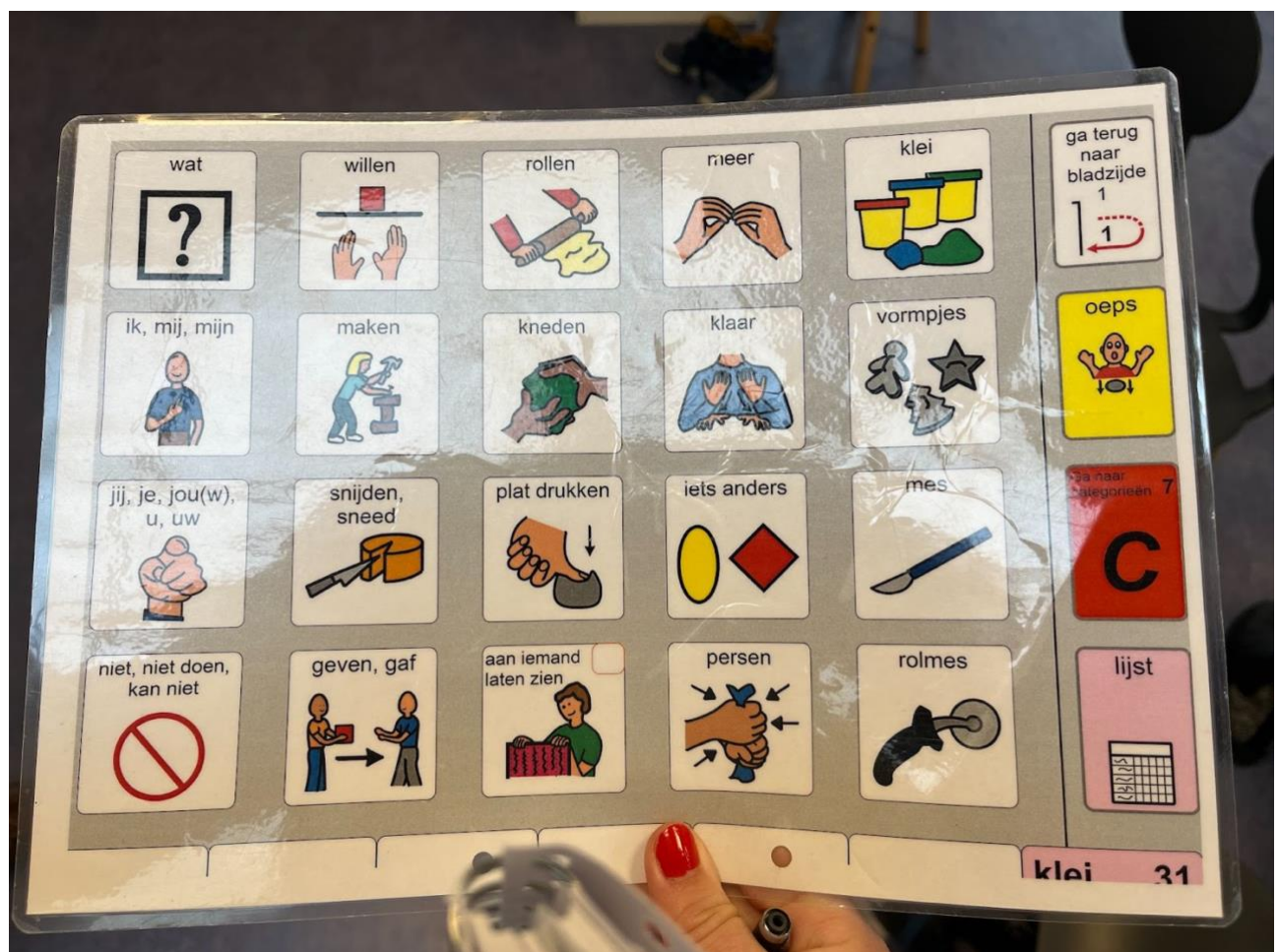
Aantal kinderen: 7

Aantal begeleiding: 3

Tijd observatie: 09.30-13.00 uur

Opvallende punten:

- Planborden zijn in orde
- Pecsmapje voor kiezen
- Weekplanning kring
- Routines
- Foto's op stoelen
- Vraagplaten
- Zitten op stoelen tijdens jas en schoenen aandoen
- Kinderen lopen zelf naar hun planbord
- Duidelijke taal
- Zelfstandigheid kinderen









Hoe vaak worden gebaren ingezet?

II

Hoe vaak worden overgang liedjes ingezet?

I

Hoe vaak wordt er aan tafel gekozen uit een peccsmap?

II

Hoe vaak wordt er verwezen naar verwijzerkast/planbord (pictogrammen)?

IIII III

Hoe vaak gaat de timetimer?

III

Observeren blauwe beren

Algemene punten:

Datum: 13 april

Aantal kinderen: 4

Aantal begeleiding: 2

Tijd observatie: 9.00-12.00 uur

Opvallende punten:

- Planborden zijn in zekere mate op orde (verwijzerkast was niet compleet gevuld)
- Geen gebruik van peccsmapje
- Routines
- Sommige kinderen maken zelf gebruik van het planbord, anderen moeten meegenomen worden





Hoe vaak worden gebaren ingezet?

I

Hoe vaak worden overgang liedjes ingezet?

III

Hoe vaak wordt er aan tafel gekozen uit een peccsmap?

Hoe vaak wordt er verwezen naar verwijzerkast/planbord (pictogrammen)?

III

Hoe vaak gaat de timetimer?

I

Bijlage 6: Brainwriting

Probleem: ideeën voor verbeteren van de inzet van ondersteunende communicatie

	Idee 1	Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Poster met succesverhalen over ondersteunende communicatie	Informatiemiddag organiseren	In kaart brengen van risico- en succesfactoren van ondersteunende communicatie
Ronde 2	Flyer met succesverhalen en interview met begeleider	Filmpje met informatie over ondersteunende communicatie	Adviesrapport over de risico- en succesfactoren
Ronde 3	Flyer met succesverhalen en handvatten ondersteunende communicatie	Filmpje met informatie en interview met logopedist	Combinatie van het in kaart brengen van risico- en succesfactoren in stijl van een peccsmap en een adviesrapport