

## **Transcript Contentprikkel met Martine Baadenhuijsen over communiceren rond beperkingen.**

**Marrit:** Deze keer in Contentprikkel:

**Martine:** Alleen op het moment dat ik moeder werd, dacht ik van 'ja, maar het gaat niet alleen om mij, het gaat ook om mijn kind, om mijn gezin. En vooral de eerste opmerkingen die ik op een gegeven moment kreeg van mensen die alleen in de wagen keken en vervolgens mij aankeken en vroegen van: Heeft zij dat ook? Dat ik dacht...

**Marrit:** Mijn naam is Marrit en in deze podcast leg ik uit hoe jij als ondernemer en contentmaker toegankelijke content simpel kunt inzetten, zodat iedereen begrijpt wat jij de wereld wil vertellen. Dit is Contentprikkel.

*Intromuziek eindigt*

**Marrit:** Hallo Martine, leuk dat je te gast wil zijn in mijn podcast. Zou je kort iets over jezelf kunnen vertellen? Wie ben je en wat doe je zoal?

**Martine:** Hai, dank je wel voor de uitnodiging om in jouw podcast deel te nemen. Ik ben Martine Baadenhuijsen, ik ben getrouwd, moeder van twee, ik heb een puberdochter en een puberzoontje van drie. Het is altijd een hele gezellige bende bij ons thuis, zeg ik. Ik heb een eigen onderneming en misschien zelfs eigenlijk twee. Het is mijn missie om de omgang tussen mensen met en zonder beperking te versterken. En dat doe ik aan de ene kant door mensen die zelf een aandoening hebben te leren van hoe kun je daar nou sterk over communiceren zodat een ander jou begrijpt en zodat je sterk staat tegenover reacties en vooroordelen die er toch helaas altijd zijn. En aan de andere kant geef ik simulatieworkshops voor bedrijven en organisaties waarin ze zelf heel even in de schoenen staan van iemand met een beperking om te ervaren wat er allemaal bij komt kijken.

**Marrit:** En hoe ben je er zelf toe gekomen om dit werk te gaan doen?

**Martine:** Ik ben op mijn twaalfde vrij onverwachts van slechtziend, zo ben ik geboren, naar vrijwel blind gegaan. Ik zie alleen hele goede contrasten en dat is een verandering geweest die heel veel impact heeft gehad uiteraard in mijn leven, maar ook die me in de loop der jaren

steeds meer vooroordelen heeft opgeleverd en vooroordelen die voor mij vaak als een rode lap op een stier werkten. Want als iemand zei van: dat kun je niet, dan dacht ik van nou dat zullen we nog wel eens even zien. Maar soms ook hele ingewikkelde van docenten die zoiets hadden van nou ik ga geen extra tijd in jou investeren, want jij hebt economie mijn vak toch niet nodig later. Tot docenten die zich afvroegen van hoe ik hun vak later in de praktijk ging uitoefenen. Want ja, blinde marketeer dat is echt geen optie. Maar een stukje kennis van dat vak is best wel boeiend. En een van de belangrijkste vooroordelen was dat ik bij mijn sollicitatiegesprek binnen kwam lopen, mijn contactpersoon een hand geef en die zegt: Welkom. Ik zie alleen net pas dat je een visuele handicap hebt, zag ik een half uur geleden in je cv staan, maar ja toen kon ik je niet meer afbellen. Ja, dat is een hele ingewikkelde op dat moment, want wat doe je dan? Keer je dan rechtsom? Ik had zoiets van nou ja, ik ben er nu toch, dus weet je, zullen we dan in ieder geval even koffie drinken? Die kan ik geloof ik nu wel gebruiken. En op dat moment zijn we in gesprek gegaan. Ik heb mijn laptop laten zien, de spraaksoftware waar ik mee werk, de braille waarmee ik werk. Dat ik op die manier prima kranten, tijdschriften kan lezen, boeken kan lezen. Het was op de redactie van een online krant op dat moment. En ja, toen was het van: Wauw, wat kan er veel. En na een uur zei de beste man: weet je, ik wil dat jij bij ons komt werken, want er is zo'n wereld voor mij open gegaan en ik wil dat mijn collega's dat ook meekrijgen. Dat vond ik een hele waardevolle opmerking, vooral de kwetsbaarheid die er eigenlijk in zat, waardoor ik dacht, nou als je het zo zegt, dan kan ik daar ook in meegaan. Plus dat ik zoiets had van: dit vertelt mij hoe onwetend mensen vaak zijn en dat ze beslissingen maken voor mij, voor anderen, op basis van onwetendheid en het is dus heel belangrijk om te zorgen dat je zelf in staat bent om die onwetendheid weg te nemen. En aan de andere kant had ik zoiets van: ja, ik kan dat alleen maar aan mensen gaan leren die zelf een aandoening hebben, maar waarom gaan we niet juist die mensen even in die schoenen laten staan zodat ze een klein beetje een idee krijgen van wat er allemaal bij komt kijken en het mooiste wat ik nu eigenlijk altijd vind, is dat na een workshop, eigenlijk is die heel schokkend, maar wanneer mensen tegen mij zeggen van: nou, het zijn net normale mensen.

**Marrit (lachend):** Ja.

**Martine:** En dat is best heftig als dat tegen je gezegd wordt, want dan denk ik echt: onder welke steen heb je gelegen. Aan de andere kant besef ik me dus ook juist heel goed dat er heel veel stenen zijn waar mensen onder gelegd worden of waar juist mensen met een beperking onder gelegd worden, waardoor andere mensen niet weten wat er wel allemaal kan. En die opmerking die daar komt, die houdt dus wel in dat wij wel hebben kunnen laten zien wat er wel allemaal kan en ondertussen hebben we laten ervaren welke drempels we eigenlijk ervaren in het dagelijks leven, in het werken, om de dingen te kunnen doen die alle andere mensen ook doen.

**Marrit:** En hoe ben je dan van dat sollicitatiegesprek naar je eigen bedrijf gegaan?

**Martine:** Altijd wel de droom gehad willen hebben om voor mezelf te gaan werken. Ergens werken waarvan je het gevoel hebt van: nou, ik kan hier niet verder groeien. Heel veel sollicitatiegesprekken gehad hebben waarbij het niet gelukt is. De sollicitatie waar ik eerder over vertelde was tijdens mijn stagezoektocht en toen ik eenmaal was afgestudeerd werd het toch wel wat ingewikkelder. Ondanks dat ik al wat werkervaring had en ik ben op dat moment nog een opleiding tot mediator gaan doen, conflictbemiddelingen. Superleuk, superboeiend, want juist die gesproken interactie is iets waarin ik mij in mijn studie heel erg in gespecialiseerd heb. Ik kon er heel veel mee, alleen ik merkte dat het voor mij niet iets is om vijf dagen per week in een kamertje met twee mensen te zitten die alleen maar onenigheid met elkaar hebben. En af en toe is het fantastisch om te doen en om die mensen daaruit te halen en weer op een andere manier naar elkaar te laten kijken. Maar ik sta veel liever voor de groep en ik werk veel liever binnen een bedrijf, binnen de grotere organisaties. En ik dacht ja, misschien ben ik eigenlijk wel gewoon de mediator tussen die twee werelden. De wereld van mensen die zelf een beperking hebben en weten wat er allemaal bij komt kijken en juist de wereld van de onwetende mensen. En dat is wat ik nu probeer te doen, om die wat meer bij elkaar te brengen.

**Marrit:** En dat is ook een hele mooie, dat je juist de mediator tussen die werelden kunt zijn in plaats van alleen maar in conflicten en onenigheid inderdaad.

**Martine:** Ja en soms kun je het bijna als een beginnend conflict zien, want er zit eigenlijk heel veel miscommunicatie door die onwetendheid, want we gaan heel veel voor elkaar invullen. We hebben bedrijven die zeggen van ja, bij ons komen nooit mensen met een beperking of wij hebben geen bezoekers in een rolstoel, dus waarom zouden we de ingang dan aanpassen. Ja, waarschijnlijk komen ze op het moment dat het wel toegankelijk is, want het is logisch dat ze nu niet komen, want je kan niet naar binnen. En dat is dan een heel basaal voorbeeld, maar dat geldt natuurlijk ook voor het stukje online. Op het moment dat jij een webshop hebt en ik kom daar binnen en ik kan met mijn spraaksoftware niet de informatie vinden die ik graag wil weten, we staan nu vlak voor de zomervakantie nu we dit opnemen en ik ben op zoek naar een leuke camping voor ons gezin. Op het moment dat ik op een website kom waar ik niet snel de informatie kan vinden die ik nodig heb om te beslissen of dat een geschikte camping is, ben ik weg en zijn ze mij dus als klant heel snel kwijt, terwijl een van mijn gezinsleden, die wel een paar goede ogen heeft, direct zegt: oh dat ziet er fantastisch uit, maar hoor ik alleen maar foto's met nummers of veld 2.jpg, veld 1.jpg, ja dan vertelt mij dat niet hoe dat veld eruitziet en of daar dan bijvoorbeeld ook speeltoestellen op staan voor onze jongste zodat wij lekker kunnen zitten en hij lekker kan spelen. Zo zijn er vaak allemaal van die hele kleine dingen naar het lijkt, maar als meerdere van dat soort dingen niet vindbaar zijn, dan ben ik weg als klant en dan ga ik verder zoeken.

**Marrit:** Ja dus eigenlijk loop je als bedrijf of organisatie een heleboel potentiële klanten mis, alleen maar doordat je niet toegankelijk bezig bent.

**Martine:** Ja en het is misschien niet eens alleen je klanten, maar ook misschien een stukje goodwill, omdat op het moment dat het niet toegankelijk is, dat ik de informatie niet kan krijgen, voel ik me ook niet welkom en juist dat welkom voelen dat is belangrijk, want als er dan iets is wat ik niet begrijp, dan zal ik nog wel een stap nemen om die extra moeite te doen en te bellen.

**Marrit:** Ja.

**Martine:** En het zijn al die kleine dingetjes bij elkaar die er toe doen, want het is niet één voorbeeld an sich, want vakanties plan ik natuurlijk niet iedere dag.

**Marrit:** Nee.

**Martine:** Dat is toevallig nu een thema, maar de ene keer is het dat ik een ID-kaart voor een gezinslid moet aanvragen, de andere keer moet ik voor mijn eigen werk de bankzaken doen, of voor een collega inloggen op een programma zodat ik haar verlofuren kan toekennen. Dat zijn allemaal vraagstukken waar ik mee worstel, ik ben nu bezig om een partij te zoeken om mee samen te werken, voor inderdaad verlof en uitbetalingen en een van mijn eerste vragen was, is jullie systeem toegankelijk voor mensen met een visuele beperking die spraak of braille gebruiken, ja geen idee natuurlijk.

**Marrit:** Nee, daar hebben zij ook niet dagelijks mee te maken waarschijnlijk.

**Martine:** Nee, maar maakt dat uit of ze daar dagelijks mee te maken hebben, het is niet onrealistisch dat er mensen zijn met een visuele beperking die van hun diensten gebruik willen maken. Ik ben ondernemer, ik heb personeel, alleen ik weet dat ik niet de enige ben. Jij bent ook een ondernemer met een visusbeperking en we kennen er met elkaar nog wel een aantal die dat misschien niet nu, maar in de toekomst ook nodig zouden kunnen gaan hebben. Alleen vaak zijn we daar niet mee bezig, omdat we denken, waarom is dat nodig? Ik ken ook ondernemers die in een rolstoel rijden, oké dan lijkt dat digitale programma misschien niet zo interessant, alleen op het moment dat die persoon ook een verminderde handfunctie heeft en bijvoorbeeld alleen maar toetsenbord gebruikt of maar minder goed met de muis kan functioneren, dan is het ook alweer de vraag of iemand goed met dat systeem kan werken. En daarnaast, het zou zomaar kunnen, in dit geval toevallig niet, maar het zou zomaar kunnen dat degene die ik aanneem en die de verlofuren moet aanvragen, dat die een beperking heeft.

**Marrit:** Ja, dat kan ook nog inderdaad.

**Martine:** Het zit op het moment dat je daar niet dagelijks mee geconfronteerd wordt in je eigen directe omgeving, ben je er vaak niet

mee bezig of iets toegankelijk is en dat snap ik heel erg goed. En het enige wat we daarom kunnen doen, dat doe jij al en dat doen we door het maken van deze podcastopname, is mensen een stukje bewust maken over waar wij dan tegenaan lopen en wat dus eigenlijk wel van belang is om rekening mee te houden op het moment dat je iets gaat bouwen.

**Marrit:** En dat doe jij dus ook door je workshops, hoe gaat zo'n workshop in z'n werk?

**Martine:** Oeh, dat is een heel verhaal, ik zou bijna zeggen, heb je even.

**Marrit** (*lachend*): Ja hoor.

**Martine:** Wat we gedaan hebben, dat vind ik vooraf wel even fijn om te vertellen. Ik kan geen handicaps nabootsen. Wat wij hebben onderzocht, of wat ik heb onderzocht, ik ben in gesprek gegaan met heel veel mensen, verschillende mensen met uiteenlopende aandoeningen en ik ben gaan vragen: wat zijn nou de beperkingen waar jij letterlijk/figuurlijk tegenaan loopt? Wat kom je tegen en wat doet dat met je? Want er is iets waar je tegenaan loopt en het biedt je frustratie of het is pijnlijk, er komen gevoelens bij kijken. Dat stukje, plus dat we hebben gezegd, oké, wat ervaren de mensen om jou heen daar nou eigenlijk van en hoe reageren die daarop? En al die informatie, die zijn we gaan omzetten in een simulatie, in een werkvorm, met daarbij ook gesimuleerde beperkingen, waarbij we dus vooral simuleren waar mensen tegenaan lopen. Ik zal niet iemand in een rolstoel zetten en gaan zeggen, ga dit parcours maar even afleggen. Want dan hebben we het over een rolstoelchallenge, hoe goed kan jij in je rolstoel rijden? Dat vind ik niet belangrijk. Op het moment dat je iemand een blinddoek voorgeeft en een stok geeft, zal hij zich geen raad weten. Want het is a. volledig donker, dat is heel impactvol. En die stok, ja, ik kan hem voor zich uithouden, maar wat je er nou werkelijk mee kan. Ik heb weken achter elkaar met een trainer naast me gelopen om te leren om met die stok fatsoenlijk te functioneren en mijn weg te kunnen vinden. Dus dat voelt niet logisch. Dat is hetzelfde als dat ik iemand met een blinddoek op achter mijn laptop zet en zeg: ja, die laptop is toegankelijk, want er zit spraaksoftware op en er zit braille op, ga je gang. Maar als je niet weet hoe het werkt en welke toetsen je moet gebruiken, dan is dat niet

realistisch. Dus we hebben juist gekeken van, hé, wat ervaren mensen? Waar lopen we tegenaan? En daarop zijn we gaan kijken van, oké, welke situatie moeten we nou nabootsen? Wat kunnen we doen om te zorgen dat mensen met een beperking ook daadwerkelijk hetzelfde eigenlijk gaan tegenkomen? Het eerste waarmee we begonnen zijn, is dat we met mensen de kookstudio in gaan. En we kunnen daarin best wel veel variëren, omdat we ook nog met de gerechten extra uitdaging kunnen geven. We zorgen meestal wel dat we bijvoorbeeld geen heet vuur en heet water gebruiken of elektrische apparaten, want mensen lopen toch met beperkingen op, met brillen op, en je weet gewoon niet wat er dan precies gaat gebeuren. Dus we proberen het zo veilig mogelijk te houden. En ze zeggen wel eens heel veroordelend van: nou, mannen kunnen nog geen ei bakken, maar in deze workshop kan iedereen werkelijk alles. En juist daarom kun je dus ook ervaren waar je tegenaan loopt op het moment dat je beperkt wordt. En uiteindelijk ook ervaren dat je dingen nog wel kan. Dus we hebben mensen die vastzitten op een stoel, mensen die heel klein worden, mensen die koptelefoons op hebben met heel ingewikkelde instructies op hun hoofd, waardoor het net lijkt alsof ze een verstandelijke beperking hebben. Maar ook mensen die juist een chronische aandoening hebben, niet constant mogen deelnemen aan het proces. En dan bijvoorbeeld ervaren hoe lastig het is als je weer terug moet komen en wat de groep daarop doet. Meestal gaat de groep gewoon door en heeft zoiets van: nou ja, jij bent steeds weg. Zorg jij maar dat je weer mee kan doen. Dat is heel ingewikkeld. Maar ja, als jij iedere dag op jouw werk ook eerder naar huis moet, dan ervaar je precies hetzelfde. Of als jij onverwachts uit je vergadering weg moet omdat je blaas- of darmproblemen hebt. Telkens moet je weer erbij betrokken zien te worden. Dat koken is superleuk, alleen we merkten dat we daar niet alles in kwijt konden. En dat ook niet alle ervaringen daarin naar boven kwamen. Dus we hebben nog een andere workshop ontwikkeld, de Ontdek Inclusief Werken, waarin we met een groep mensen een inclusief magazine gaan maken. We gaan echt letterlijk knutselen met elkaar. En dat klinkt heel flauw, maar ik kan je vertellen dat zelfs de grootste managers het best nog wel leuk en ingewikkeld kunnen vinden. Want dat magazine, dat maken ze als een redactie. Iedereen krijgt daarin ook een functie en een rol en bepaalde taken om te onderzoeken. En dat houdt in dat ze letterlijk de organisatie ingaan om

te kijken wat er bijvoorbeeld wel of niet toegankelijk is, hoe inclusief het taalgebruik binnen de organisatie is, wat staat er bijvoorbeeld op het toilet, wat ook geschikt is voor mensen die een rolstoel gebruiken of die meer ruimte nodig hebben. En we kunnen daarin ook vraagstukken doen die meer betrekking hebben op het digitale stuk. Iedereen moet een laptop en een telefoon meenemen en ook daarin onderzoek gaan doen. Nou ja, vaak alleen al op het moment dat we mensen een casus geven van nou, we zetten in een rol van je bent net afgestudeerd en ga maar eens kijken of je bij deze organisatie kan solliciteren. En dit is waar jouw nieuwe functie aan moet voldoen, dan merk je al dat mensen vaak tegen hele bijzondere dingen aanlopen of dat mensen opeens merken van: hé, maar mijn hele website is eigenlijk helemaal niet gericht op de klant. Of op het moment dat ik hier op de website kom als persoon met een beperking, ja dan weet ik eigenlijk helemaal niet waar ik de informatie moet vinden of ik word dusdanig aangesproken dat ik denk: nou, nou, jij hebt een hoge pet van mij op. Je voelt je in ieder geval niet welkom op dat moment. Aan de andere kant worden er juist ook goede punten ontdekt, want ze moeten juist beide gaan ontdekken. Dus uiteindelijk is het mooie van deze workshop dat ze behalve de ervaring van het werken met die beperking, want behalve die functie krijgen ze dus ook een beperking waarmee ze dat magazine gaan maken. Dat is best leuk, want wat gebeurt er op het moment dat de hoofdredacteur opeens niet kan horen of heel klein is? Wat doet dat met de groep en met iemands autoriteit? Behalve die ervaring ligt er ook een magazine met inhoudelijk allemaal tips, adviezen en ontdekkingen over de organisatie.

**Marrit:** Ja, dus ze maken eigenlijk een magazine over hun eigen organisatie en hoe inclusief die is.

**Martine:** Ja, maar een van de mooiste dingen die ik toch altijd vind, is dat wanneer ik een nieuwe collega een keer meeneem of mensen in de groep heb zitten die zelf een beperking hebben, die krijgen dan meestal een tegenovergestelde beperking, maar zien ook collega's die dus hun eigen beperking hebben. En die zeggen: De worsteling die ik nu bij mijn collega zie, die herken ik zo enorm. Dat vind ik heel tof, dat we dat dus echt hebben kunnen bereiken met elkaar. Mensen zijn vaak even sceptisch, van wat doe jij en wat vertel je over ons, maar uiteindelijk blijkt het enorm herkenbaar wat er ook echt gebeurt.



**Marrit:** Maar het is ook wel mooi dat ze juist echt hun eigen organisatie op dat moment onderzoeken, want meestal tijdens een gewone ervaring, zoals met je koken zeg maar, dan ben je met iets heel anders bezig en dan vergeet je misschien je eigen organisatie te analyseren achteraf. Terwijl nu ben je daar ook meteen mee bezig.

**Martine:** Ja, klopt. Dat is echt een absolute meerwaarde van deze workshop. We maken hem ook helemaal op maat, vooraf op basis van informatie die we kunnen vinden over de organisatie. En we gaan natuurlijk op zoek naar de punten die wel al goed gaan, zodat ze die ook ontdekken. Want dat vind ik ook altijd belangrijk. We zijn er niet alleen maar om organisaties af te kraken. Dus we willen dat die punten worden gezien, maar ook dat er punten worden gezien die nog sterker kunnen.

**Marrit:** Ja, en daarnaast geef je ook workshops waar ik zelf ooit bij ben geweest over communiceren over je eigen beperkingen. Hoe doe je dat dan?

**Martine:** Ja, dat is eigenlijk de andere kant van sport, om het zo maar even te noemen. Ik merkte zelf toen ik nog geen moeder was, dat al die opmerkingen en die vragen die ik van mensen kreeg, het deed me niet zo heel veel. Of ik dacht van nou ja, of je doet maar wat. Weet je, als je mij niet ziet zoals ik ben, dan ben je mijn vriendje niet en dan vind ik het prima. Doet er niet zo toe. Alleen op het moment dat ik moeder werd dacht ik van ja, maar het gaat niet alleen om mij. Het gaat ook om m'n kind, om m'n gezin. En dat deed iets met me. En vooral de eerste opmerkingen die ik op een gegeven moment kreeg van mensen die alleen in de wagen keken en vervolgens mij aankeken en vroegen van: heeft zij dat ook? Dat ik dacht... Ja, in het begin ging ik keurig antwoord geven, want er werd me een vraag gesteld en dan is het heel logisch vanuit communicatie dat je daar ook een antwoord op gaat geven. Maar er bleef iedere keer zo'n nasmaak bij me achter dat ik dacht: ja hoe durf je dat eigenlijk te vragen? En wat gaat je dat aan?

**Marrit:** Ja.

**Martine:** En het gebeurt je wat vaker en ik dacht: wat hebben al die mensen toch? En ik dacht: hoe ga ik daar de volgende keer mee om? En ik heb voor mezelf eigenlijk gezegd, nee ik moet gewoon wat standaard antwoorden hierop gaan formuleren die zowel ik, maar ook mijn partner

kunnen gebruiken. Want het was niet alleen dat ik vragen kreeg, maar ook dat mijn partner vragen ging krijgen. En ja, dan is het wel fijn als je daarover op een lijn zit. In dit geval had ik op een gegeven moment bedacht, ik ga het ze eerst eens moeilijk maken, want ik wilde er ook een beetje lol van hebben. Dus dan vroeg ik: wat bedoelt u? Nou, uhm, uhm. ... Leg dan maar eens uit wat je bedoelt. Dan merkten ze wel dat, ja, heeft zij dat, is makkelijker dan, kan zij ook niet zien, of is zij ook blind? Dat vonden ze dan toch wel ingewikkeld om te vragen. En dan had ik mijn lolletje een beetje gehad als ik ze hoorde worstelen en zei ik, nou ze heeft de ogen van haar vader. En dan liep ik gewoon lekker verder. Maar dan dacht ik, weet je, nu was het mijn feestje en niet dat van jou. En ik heb je antwoord gegeven. Ik ben heel beleefd gebleven. Maar misschien heb ik je ook op een hele nette manier laten merken dat dit niet helemaal de meest gepaste vraag is om te stellen. Een felicitatie was wat meer op zijn plaats geweest.

*Marrit en Martine lachen*

**Martine:** Nou ja, dat ging een beetje zo door. En er kwamen steeds meer van dat soort situaties, ook situaties waarin ik niet met mijn dochter op pad was. En ik dacht, ja, hier moet ik wat voor verzinnen. En ik had mijn mediation opleiding net gedaan. Ik had vanuit mijn studie alle communicatiekennis. En ik dacht, hoe mooi is het nou als ik dat nou met elkaar kan combineren en daar een beetje mee kan gaan spelen. Dus dat ben ik op een gegeven moment steeds meer gaan doen in de contacten die ik had, of dat nou in de bus was, of buiten in het park, of met zakelijke contacten. En ik merkte dat ik dat eigenlijk wel heel leuk vond. Het was altijd even wennen. Het gaat nooit de eerste keer perfect. Maar naarmate ging ik er steeds meer uithalen en merkte ik steeds meer van: hé, als je gewoon zelf van tevoren bedenkt van, hé, hier liggen mijn grenzen. Dit ga ik niet vertellen. Dit wil ik wel delen. En dat wil ik op deze manier delen. Dan helpt het je zo enorm in alle gesprekken die je hebt. Uiteindelijk ga je daarmee verder. Krijg je nog eens een vraag van of ik training wil geven. Ga je bedenken, hoe kunnen mensen dit nou in de praktijk gaan gebruiken? En uiteindelijk heeft dat eigenlijk een hele methode opgeleverd waarin we mensen helpen bij het ontwikkelen van een persoonlijk communicatieplan of zelfs een gezinscommunicatieplan. Ik heb inmiddels ook Verlies van Gezondheid nog als opleiding gedaan.

Waar een stuk rouwverwerking eigenlijk in voorkomt. Waarbij je kijkt van, hé, hoe ga je nou die grote veranderingen in je leven, hoe ga je die integreren in je nieuwe leven. En die combinatie heeft gemaakt dat ik nu een programma heb inclusief een 3x3 methode. En dat is vooral een methode die je helpt om heel kort en krachtig je eigen verhaal te vertellen. Want ik merkte dat de één, als je vraagt wat heb je, die geeft heel kort antwoord. En die komt met een ingewikkelde naam van een ziekte of aandoening. En de ander, die begint gelijk z'n halve medische geschiedenis neer te leggen. Ik dacht, dat zijn twee zulke enorme uitersten. Hoe kunnen we dat nou een beetje beter in banen leiden? Als we praten en we vertellen iets, dan kunnen we meestal drie stukjes informatie wel onthouden. Vanuit daar is de 3x3 methode ontstaan. Zonder dat iemand het vraagt, antwoord geven op drie vragen. En dan wil je vast weten wat die drie vragen zijn.

**Marrit:** Ja.

**Martine:** De eerste is van, wat heb jij nou meer of minder dan een ander? En meer en minder gaat niet over goed, beter of slechter. Maar meer in letterlijke zin. Ik heb minder zicht. Ik heb vaker hoofdpijn, doordat ik ook nog een aandoening aan mijn ogen heb waardoor ik vaak hoge oogdruk heb. Het kan zijn dat je minder focus hebt. Of juist sneller bent afgeleid. Dus dat is een hele praktische meer of minder. Vanuit dat vertellen, dan hoef je dus niet eens het over de naam van de aandoening te hebben. Of precies over de aandoening die je hebt. Ga je vertellen en antwoord geven op de vraag: Dat zie of merk je aan mij doordat... In mijn geval is dat doordat ik altijd vergezeld word van mijn blindengeleidehond. Doordat ik naar mijn telefoon luister in plaats van er naar kijk. Of dat ik je misschien niet recht aankijk. Dat zijn er drie. Ik kan er meer verzinnen, maar ik bekijk altijd per situatie welke drie ik gebruik. Zit ik in een 1-op-1-gesprek kan ik soms zeggen dat mijn ogen heel snel heen en weer gaan. Daar kan ik helemaal niks aan doen, dat zegt helemaal niks. Ik ben niet zenuwachtig. Is iets wat ik niet onder controle heb, heb ik al vanaf mijn geboorte. Dus lekker laten gaan. Vaak als je zoiets even benoemt wat mensen zien, dan weten ze het. En dan gaat daarna ook de aandacht ervan af. Want als ik een training sta te geven en er is een deelnemer die steeds denkt. Wat heeft zij toch? Wat heeft ze toch? Dan is die niet bij de inhoud van mijn training. En dat kan ik op

deze manier even voorkomen. Dus de vraag, wat heb je meer of minder? Waar zie of merk ik dat aan? En je geeft als laatste de antwoord op de vraag die mensen vaak het allerlastigste vinden. Dit heb ik van jou nodig. Of wat heb je van iemand nodig? Dat is de vraag. Voor mij is het vaak niet heel veel. Dat ik je hulp kan vragen als dat nodig is. Dat je me als we onderweg zijn misschien even aangeeft waar we langskomen. Zodat ik een beetje een idee heb waar we zijn. Of op bepaalde plekken zal het antwoord zijn. Dat ik even mag inhaken. Omdat ik hier anders ook niet de weg kan vinden. Of omdat ik mijn hond nu liever even laat liggen. En liever even alleen met je naar het toilet loop. Omdat het daar veel te krap is om met hond en al te gaan. Heel afhankelijk van de situatie. En het antwoord hier mag dus ook zijn, niks. Ik heb geen hulp nodig, tenzij ik het aan je vraag. Door dat antwoord te geven geef je een ander namelijk wel antwoord op de vraag die die persoon heeft. Want die persoon heeft vaak zoiets van: ja maar jij hebt iets, ik moet jou helpen. En op het moment dat je zegt: nee dat hoeft niet totdat ik het je vraag, haal je heel veel druk weg eigenlijk. Of het feit dat iemand ermee bezig is. En kun je bezig zijn met wat je echt wil.

**Marrit:** Ja dus door eigenlijk alle antwoorden op die vragen, haal je ook heel veel afleidingen weg.

**Martine:** Je haalt afleidingen weg. En je geeft vaak de informatie die mensen nodig hebben om te weten wat er speelt.

**Marrit:** Ja.

**Martine:** En je geeft antwoorden op de vragen waar andere mensen eigenlijk het liefste antwoord op hebben. Alleen meestal vragen ze dat op een niet zo handige manier. Meer in het kader van wat heb jij. Omdat zij denken als jij zegt ik ben slechtziend. Ik ben blind of ik heb autisme. Dan denken ze te weten wat je nodig hebt. Maar dat is op basis van informatie die ze in de krant gelezen hebben. Wat ze zich bedenken: He, ik ben blind, als ik mijn ogen dicht doe wat heb ik dan nodig. Of ik heb een buurmeisje die ook die aandoening heeft. Die heeft dat nodig. Dus dan ga ik dit bij jou ook doen. Maar iedereen is anders. En iedereen heeft net even een stukje andere ondersteuning nodig. Ik geef je deze drie vragen nu. Als van heb je zelf een aandoening, dan kun je deze drie vragen eigenlijk voor jezelf beantwoorden in wat je aan iemand vertelt.

Dus je gaat niet die vragen erbij zeggen. Je vertelt alleen de antwoorden erop. Ben je nou in contact met iemand die een aandoening heeft of je daarover twijfelt. Dan kunnen deze drie vragen jou juist ook helpen om op een positieve manier aan iemand te vragen wat er speelt en hoe je iemand kan helpen. Want dat zijn ook de antwoorden waar jij echt iets mee kan.

**Marrit:** Ja en dan vind ik die laatste sowieso heel mooi van: Wat heb je nodig van mij. Want dan ben je echt bewust bezig met die persoon. En niet met alleen maar alle blinden lopen met stok en hebben een arm nodig om over te steken ofzo. Dus dan ben je veel meer met die persoon bezig dan met iedereen met zo'n beperking.

**Martine:** Klopt.

**Marrit:** Want ik merk het heel vaak dat als ik ergens ben en ik weet de weg niet, dan bieden mensen heel snel een arm aan. Terwijl ik veel liever zelf achter diegene aanloop, omdat ik zie waar diegene loopt. Dus ja het is alsof ze dan meteen denken: Oh jij loopt met een stok, dus je hebt een arm nodig.

**Martine:** Ja precies. En voor een deel is dat logisch te begrijpen. Want ze weten een stok houdt in. Dat is een blindenstok. Zo heet die ook. Dus ik begrijp die intentie wel. Alleen door zelf te zeggen: Voor mij is het helpender om achter u aan te lopen, want dat zie ik nog. Of u heeft een jas aan waar ik nog wat aan heb. Dat kan ook he. Door ook even de reden erbij te vertellen, help je mensen om te doen wat jij wilt doen. En als je alleen maar gaat roepen: Nee ik wil die arm niet. Als iemand al bijna jouw arm vast heeft. Ook een logische reactie is. Maar juist aangeven wat je wel wilt. Is nog makkelijker. Zowel voor jezelf als voor de ander. Want het is positiever om aan te geven wat je wel wilt. Komt bij de ander ook positiever binnen. Anders heeft-ie zoiets van: ik wil alleen maar helpen en dan krijg ik een grote mond. En jij geeft aan wat je wel helpend is waardoor die dat ook sneller zal doen.

**Marrit:** Ja ik zeg meestal ook: Nee hoeft niet, ik loop wel achter je aan. En dat is dan echt op een, uh, het was bijvoorbeeld een keer op een kruising waar een afzetbord stond. Dus ik wist ook even niet welke kant ik om moest. En toen liep er net iemand langs en die zei: zal ik je helpen. En die bood een arm aan meteen. Maar je hebt ook situaties op een

evenement of dat je de weg naar de wc even moet weten. En loop je ook gewoon achter iemand aan. Dus het kan ook overal zijn.

**Martine:** En nou ja ook online denk ik.

**Marrit:** Ja, maar dat is een andere manier van helpen natuurlijk.

**Martine:** Ja maar het kan wel zijn. Wanneer jij zorgt dat als iemand binnenkomt op jouw website. Dat je daar een hele duidelijke structuur hebt. Van wat kan ik voor je doen. Of je hebt een pagina waarop staat hoe de website in elkaar zit. Hoe het werkt. Dat kan heel helpend zijn.

**Marrit:** En dan kom je inderdaad weer bij het stukje digitale toegankelijkheid. En hoe zorg je dat je online omgeving ook goed werkt voor mensen met een beperking.

**Martine:** Want wat heb jij erop gezet. Wat heb jij gedaan om te zorgen dat het goed te bedienen is. Als jij al aangeeft. Je kan makkelijk met de tab door de pagina heen. Het hoeft niet heel uitgebreid te zijn. Maar het geeft mij wel een manier. Dit is waarop ik deze website moet bedienen. In plaats van dat ik constant zelf overal aan het ontdekken ben wat het idee is.

**Marrit:** Heb jij tot slot nog een tip voor de luisteraar hoe ze nu al makkelijk toegankelijker kunnen communiceren?

**Martine:** Praat vooral met mensen. Online is dat misschien wat lastiger. Maar ik ben bijvoorbeeld niet zo'n fan van kopjes als 'voor gehandicapten' of 'toegankelijkheid' en dat er dan alleen maar iets staat over mensen in een rolstoel. Mensen die blind zijn. Op het moment dat je het over de voorzieningen hebt op jouw locatie laat het dan ook daaronder staan. Geef die informatie op de plek waar iedereen zijn informatie krijgt. Want informatie die voor mij handig is om te weten kan zomaar voor iemand anders ook interessant zijn om te weten. Er zijn zoveel tips. Je taalgebruik is natuurlijk van belang. Zorg dat dat lekker leest. En dat ook mensen die een verstandelijke beperking hebben of een taalontwikkelingsstoornis, dat het voor hen begrijpelijk is. Want we gebruiken vaak zoveel ingewikkelde woorden en lange zinnen op pagina's. Waardoor het niet meer helder is. Het valt me altijd op dat we het over tickets hebben in plaats van toegangkaartjes. Maar er zijn veel meer Engelse woorden die we gebruiken bijvoorbeeld. Waarom niet de

normale, simpele Nederlandse term gebruiken? Vinden ook gewone mensen heel erg fijn.

**Marrit:** En als mensen nu denken: ik wil met Martine samenwerken of voor een workshop of iets. Waar kunnen ze dan terecht?

**Martine:** Wanneer je geïnteresseerd bent in de 3x3 methode of het persoonlijke communicatieplan kijk dan even op [www.mb3.nl](http://www.mb3.nl). En zou je eens willen ervaren wat het nou is om aan de andere kant te zitten, om juist met die beperkingen aan de slag te gaan, eventueel binnen je eigen organisatie. Dan moet je even kijken op [www.allinclusiveatwork.nl](http://www.allinclusiveatwork.nl).

**Marrit:** Dankjewel.

**Martine:** Jij ook dankjewel.

**Marrit:** En dan nu naar de taaltip. Want wat is juist? Van tevoren. Van te voren. Of vantevoren (aan elkaar).

De juiste schrijfwijze is van tevoren.

Dus met een spatie na van en tevoren aan elkaar.

Ik heb dus van tevoren deze taaltjes uitgewerkt.

Tevoren wordt als één woord beschouwd en behandeld. En van is daar niet mee samengesmolten. Van tevoren is eigenlijk een vast begrip waarvan je 'gewoon' moet weten dat het zo geschreven wordt. Dus of je moet het weten of je moet het altijd even gaan opzoeken.

**Marrit (op outromuziek):** Bedankt voor het luisteren naar Contentprikkelers. Wil je meer weten over aansprekende teksten, digitale toegankelijkheid en taaltips kijk dan op [woordprikkelers.nl](http://woordprikkelers.nl) en schrijf je in voor de tekst- en taaltips.