

Universiteit Leiden
Master Thesis
Culturele Antropologie en Ontwikkelingssociologie

Toegang en Scheiding bij Communicatie van Doven en Slechthorenden

Auteur: Femke de Koning

Studentennummer: 0711306

Email: Femke.d.koning@gmail.com

Supervisor: Dr. Marianne Maeckelbergh

Datum: Juli 2013

Terminologie:

Doofheid, slechthorendheid, *disability*, communicatie, toegankelijkheid, scheiding, taal, *exclusion*, *inclusion*, stigma.

Inhoudsopgave

<i>Dankbetuiging</i>	2
1 Introductie	3
1.1 Methodologie	5
1.2 Tolk NGT	8
1.3 Argument en Opzet	9
2 Toegankelijkheid	11
2.1 Total Conversation	12
2.2 Toegankelijkheid voor Doven en Slechthorenden in Nederland	17
3 Scheiding	30
3.1 Middelen van Scheiding	34
3.2 Ervaring van Scheiding door de Dove en Slechthorende Gemeenschap in Nederland	35
4 Afbreken of Accepteren	42
5 Conclusie	49
<i>Bibliografie</i>	51

Dankbetuiging

Ik zou graag de mensen willen bedanken die mijn verzoek tot informanten hebben doorgegeven aan hun vrienden en kennissen, en voornamelijk hen die deel hebben genomen aan de interviews. Deze interviews hebben mij geholpen om de belangrijkste discussies op papier te zetten en een goed inzicht te krijgen in wat er daadwerkelijk in de gemeenschap van mijn populatie gebeurd en gedacht wordt. Zonder hen had dit onderzoek niet waar gemaakt kunnen worden. Niet te vergeten om te bedanken is mijn supervisor Marianne Maeckelbergh, die met strenge deadlines en goed advies mij een eindwerk heeft doen leveren waar ikzelf trots op kan zijn.

1. Introductie

Men beschouwt het vermogen om te communiceren vaak als evident. Wanneer we echter gaan praten met doven en slechthorenden merken we hoe zeer we een zintuig als ons gehoor moeten waarderen. Het verliezen van het gehoor, of het nu veel of weinig is, zal gevolgen hebben voor de communicatie met anderen, en dus voor de toegang tot sociale relaties, locaties en het vervullen van behoeften. Het missen van een communicatiemiddel zoals gehoor zorgt ervoor dat men nieuwe manieren moet zoeken om sociale relaties te kunnen onderhouden. Daarnaast zullen bepaalde locaties niet meer gemakkelijk of zelfs helemaal niet toegankelijk zijn. Dit alles heeft tot gevolg dat men niet meer in alle eigen behoeftes kan voorzien. Denk hierbij aan zoiets simpels als naar de favoriete muziek luisteren of tot het kunnen communiceren met een vriend enzovoorts. Of iemand nu doof of slechthorend wordt geboren of dit op latere leeftijd meemaakt, het zal hoe dan ook de persoon beperken in zijn of haar toegang.

Evident is dat gehoorverlies er voor zorgt dat toegankelijkheid verdwijnt of zeer verminderd wordt. Dit verlies van toegang zal voor een scheiding zorgen tussen de mensen die wel van deze toegang genieten, en zij die dat niet kunnen. In dit onderzoek staan scheiding en toegankelijkheid centraal. In dit onderzoek bekijk ik hoe de slechthorende en dove gemeenschap in Nederland deze concepten in de praktijk ervaren en wat ze betekenen voor hun dagelijks leven. Wat ook van belang is, zijn de manieren die deze dove en slechthorende mensen ondervinden om met deze ontoegankelijkheid en scheiding om te gaan. Een persoon die doof of slechthorend is, heeft immers in de door technologie gedreven moderne maatschappij genoeg manieren om alternatieve vormen van communicatie of ondersteuning van communicatie te gebruiken.

Disability en d/Doofheid

Er is veel gedebatteerd over terminologie in wetenschappelijke onderzoeken naar *disability*. Het gaat hier voornamelijk over de ethische problemen die een woord als *disability* met zich meebrengt. Het is namelijk een sociale constructie gemaakt door mensen die deze *disability* niet hebben, en dus geen tot weinig idee hebben wat deze *disability* inhoudt voor het individu zelf (Lane, 2005: 296). Wanneer we *disability* bekijken vanuit het perspectief van doofheid en slechthorendheid zien we dat dit te verdelen is in twee aspecten. Het eerste uitgangspunt is dat het een medische conditie is die inhoudt dat doof zijn verholpen kan worden door bijvoorbeeld een gehoorapparaat te gebruiken. Het tweede uitgangspunt is sociaal-cultureel. Hierbij gaat men er van uit dat het geen aandoening is die verbeterd kan worden, maar juist een manier van leven en identiteit is (Power, 2004 en Hamill & Stein, 2011: 389). Het doof of slechthorend zijn maakt de persoon wie hij of zij is.

Het medische standpunt is erg dominant omdat het ondersteund wordt door de samenleving. Mensen weten vaak niet beter dan wat er medisch aangegeven wordt, waardoor dit standpunt het sociaal-culturele idee overheerst (James Charlton in Riley, 2005: 8). Daarnaast ziet een deel van de dove gemeenschap zichzelf niet alleen vanuit dit sociaal-cultureel standpunt, maar ook als een ethno-linguïstische minderheid die trots is op het doof zijn (Hamill et al., 2011: 388). Dit deel van de gemeenschap wordt dan ook aangegeven als Doof met de hoofdletter D omdat zij een eigen culturele en historische identiteit hebben (Padden & Humphries, 1988 in McIlroy et al., 2011: 495).

De populatie van dit onderzoek bestaat uit mensen die een verslechterd gehoor hebben waardoor zij zichzelf beschouwen als doof of slechthorend. Beide termen worden gebruikt omdat beide groepen dezelfde kwesties, problemen en ervaringen kunnen hebben met communicatie. Na gesprekken met informanten bleek dat het niet altijd duidelijk is wanneer iemand doof of slechthorend is. Dit komt doordat doofheid net als *disability* een sociale constructie is. Er kan uitgegaan worden van een medisch perspectief; de KNO arts meet hoeveel decibel verlies er is en plakt een label op het patiëntendossier. Op dit perspectief wordt de sociale constructie vaak verder gebouwd, of de persoon om wie het gaat het hier nu mee eens is of niet. Want net als bij *disability* hoeft een persoon het niet eens te zijn met het label doof of slechthorend. De NVVS, een stichting die voor mensen met een gehoorverlies staat, gaat uit van decibellen om de mate van gehoorverlies vast te stellen. Dit is een medisch perspectief.

0 tot 30 decibel verlies betekent een normaal gehoor tot licht slechthorend;

30 tot 60 decibel verlies staat voor licht en matig slechthorend. Hierbij wordt er meestal bij achtergrondlawaai minder gehoord;

60 tot 90 decibel verlies betekent dat de persoon tot de ernstig slechthorenden behoort.

Groeps gesprekken zullen nauwelijks te volgen zijn, en volgens het NVVS zijn hoortoestellen nodig om te kunnen horen. Toch zal, zo blijkt later in dit onderzoek, niet iedereen het hier mee eens zijn;

90 decibel en meer verlies betekent zwaarslechthorendheid of doofheid. Vaak kan de eigen stem niet meer gehoord worden.

Zoals te zien is in deze indeling van de NVVS¹ wordt er gekeken naar de gemeten decibellen verlies, en niet naar de persoonlijke ervaringen. Volgens de maatstaf is het moeilijk om per individu aan te geven wat voor slechthorendheid iemand heeft. Iemand met 70 decibel verlies kan zichzelf even doof vinden als iemand met 100 decibel verlies. We kunnen deze categorisering niet overnemen zonder naar de ervaringen van de mensen zelf te luisteren. Zo geven de informanten naast doofheid een indeling van verschillen in slechthorendheid; licht-, middel- en zwaarslechthorend. Iemand die lichtslechthorend is hoort minder wanneer hij of zij zich in een drukke omgeving bevindt zoals een café. Iemand die zwaarslechthorend is, komt van alle slechthorenden het dichtst in de buurt van doof zijn. De informanten verschillen dus van

¹ <http://www.hoorwijzer.nl/hoorhulpmiddelen/hoortoestellen/welk-hoortoestel/mate-van-gehoorverlies.html>

mening over de vraag wanneer iemand doof en slechthorend is omdat ze vaak alleen hun eigen ervaring kunnen laten meetellen bij een categorisering. Daarom is het belangrijk om te luisteren naar wat de informanten zelf vertellen over hun ervaringen met communiceren, en niet alleen naar instanties die voor hen zijn opgezet. Alleen dan kan worden achterhaald wat er daadwerkelijk speelt in de omgeving van doven en slechthorenden.

1.1 Methodologie

In dit onderzoek is de Nederlandse doven- en slechthorendengemeenschap op diverse manieren benaderd om hun ervaringen met scheiding en toegankelijkheid met betrekking tot hun communicatie te achterhalen. Er zijn acht diepte-interviews gehouden en er zijn observaties waargenomen op diverse Facebookpagina's die gecreëerd zijn door en voor mensen die doof en of slechthorend zijn. De interviews zijn vervolgens uitgeschreven en gecodeerd, waarna er een *grounded theory* gevormd kon worden. Het initiële onderzoek focuste zich op het gebruik van digitale technologie, maar zodra de interviews werden gehouden, bleek dat er grotere vraagstukken waren. Digitale technologie is maar één van de middelen die doven en slechthorenden gebruiken, waardoor het uiteindelijke onderzoek zich verbreedde naar de kwesties die naar voren kwamen in de analyse. Hier zal ik later nader op ingaan.

De Facebookpagina's worden anoniem gehouden om de anonimiteit van de mensen die zijn gequote zo goed mogelijk te waarborgen. Daarom zijn ook de namen van de benaderde informanten veranderd. Dit is gedaan om er voor te zorgen dat men zich vrij voelt in het delen van informatie, en geen consequenties hoeft te verwachten indien er gevoelige informatie zou worden gedeeld. In dit onderzoek is er geen gevoelige informatie ter sprake gekomen, maar er zijn er wel uitspraken gedaan over diverse bestaande producten die niet naar wens zouden werken.

Voor dit onderzoek zijn dove en slechthorende mensen benaderd via contactpersonen en Facebook. Eerst heb ik een bericht gestuurd naar vrienden en kennissen met de vraag of zij doven of slechthorende mensen kennen die willen helpen bij dit onderzoek. Hieruit zijn de meeste informanten naar voren gekomen. Als tweede actie is er op een forum een vraag naar geïnteresseerden geplaatst, maar de gebruikers van het forum waren helaas weinig actief. Dit kan te verklaren zijn door het hedendaagse gebruik van Facebook; verschillende pagina's speciaal voor doven en slechthorenden worden gebruikt als forums. Via deze Facebookpagina's is contact gelegd met de Stichting Plots- en Laatdoven en Stichting SH Jong (Slecht Horende Jongeren). Hieruit volgden gesprekken met de bestuursleden die naast de stichting ook hun eigen verhaal deelden. Om de anonimiteit te behouden van alle informanten vernoem ik in zowel het volgende overzicht als in de rest van de tekst niet welke personen lid zijn van deze

stichtingen, heb ik alle persoonsnamen van de informanten en de namen die tijdens observaties zijn genoteerd veranderd en worden er geen bekende namen van opleidingen genoemd.

Er zijn in totaal acht sleutelinformanten. Daarnaast zijn er vijf informanten die kort gesproken waardoor hun namen weinig terug te vinden zijn in de tekst. Om een idee te krijgen van wie de sleutelinformanten zijn, introduceer ik hen elk door middel van een kort overzicht van leeftijd, eventuele opleidingen en werk, en andere feiten die relevant zijn voor hun verhaal:

Diana is 24 jaar oud en doof geboren. Ze is door haar ouders tweetalig opgevoed, NGT en Nederlands, en heeft een BA behaald. Op dit moment is zij bezig met het halen van haar MA in Londen, Engeland. Haar doofheid heeft volgens haar niet voor belemmering gezorgd bij het studeren of leven in Engeland. Ze krijgt dan ook vaak complimenten dat ze naast Nederlands en NGT ook Engels kan spreken, met stem. Ze gebruikt technologie voor haar communicatiebevordering en probeert haar vrienden NGT te leren. Ze is in het onderzoek van groot belang geweest aangezien veel van haar inzichten al vanuit een wetenschappelijk perspectief werden gegeven.

Karin is 20 en ziet zichzelf als slechthorende omdat ze ondanks haar doofheid met haar gehoorapparaten een groot aantal geluiden kan horen. Ze geeft aan dat ongeveer 80 tot 100 dB verlies heeft, en is op dit moment nog druk bezig met het laatste jaar van haar opleiding. Indien ze wordt ingeloot gaat ze in de periode 2013-2014 SPH studeren. Ze staat heel erg open voor het gebruik van technologie om haar communicatie te verbeteren.

Sandra is 24 en doof geboren. Ze gebruikt gehoorapparaten en andere technologie. Ze heeft veel moeite bij de opleidingen die ze volgt en heeft hier dan ook altijd een tolk bij nodig. Haar Nederlands is, zoals tijdens het schriftelijk interview bleek, voornamelijk op grammaticaal niveau onvolkomen. Dit geeft dan ook vaak problemen bij het volgen van lessen op de koksschool waar ze nu haar opleiding volgt.

Linda is 41 jaar oud en verstaat nog 30 procent wanneer ze haar gehoorapparaten in heeft. Ze ziet zichzelf niet als doof, maar wanneer ze in de d/Dovenwereld zit merkt ze dat ze er goed in past. Dit komt doordat ze in de horende wereld vaak het gevoel heeft dat ze wordt buitengesloten. Ze merkt voornamelijk de gevolgen van haar slechthorendheid wanneer ze werk zoekt. Ze werkt nu dan ook overgekwalificeerd en kan niet doen wat ze graag zou willen doen, namelijk het werk waar ze voor gestudeerd heeft.

Tanneke is een vriendin van Linda en is 37 jaar oud. Ze is doof aan haar linkeroor en middelslechthorend aan haar rechteroor. Ze merkt weinig van haar slechthorendheid en zet zich vooral in om anderen zoals haar vriendin Linda meer zelfvertrouwen te geven.

Peter is 28 jaar oud en gebruik gehoorapparaten en gebarentaal om te communiceren met horenden. Tijdens het interviews had hij echter geen gebarentaal nodig en kon er door duidelijk te spreken zonder achtergrondgeluiden een gesprek plaatsvinden. Hij heeft meerdere

studies afgemaakt en is hard op zoek naar werk. Maar net als Linda is het voor hem lastig om werk te vinden waar hij voor heeft gestudeerd.

Joop staat vrijwel lijnrecht tegenover de andere informanten. Hij noemt zichzelf doof en gebruikt bijna alleen maar NGT om te communiceren. Hij wil het liefst niets te maken hebben met Whatsapp of gehoorapparaten omdat hij dit simpelweg overbodig en dus niet nodig vindt. Whatsapp is te technologisch en onpersoonlijk, en gehoorapparaten nemen een deel van zijn identiteit weg. *Joop* maakt dan ook deel uit van de Dovenwereld, en noemt zichzelf Doof.

Jackie is horend en heeft de opleiding Geregistreerd Nederlandse Gebarentaal Tolk gevolgd in de zomer van 2012. Van origine verpleegkundige, nu werkzaam in een hospice, had ze besloten dat zij dit ook kon doen, deels om als vrijwilliger meer te kunnen betekenen voor dove en slechthorende mensen. Zij heeft veel informatie vanuit een ander, maar wel vertrouwelijk perspectief kunnen geven.

De motivatie voor dit onderzoek was niet ver te zoeken. Omdat ik slechthorend ben in de zin dat ik eenzijdig doof ben, ligt het onderwerp van doofheid en slechthorendheid dichtbij mij. Ik ben in mijn achterhoofd altijd bezig met het idee dat ik ooit doof zou kunnen worden. Daarom wilde ik mij altijd al verdiepen in die werelden waar ik eigenlijk niet bij hoor. Zo werd ik door de informanten niet altijd gezien als slechthorend, vanwege het feit dat ik mij 100% begeef in de horende wereld, zonder daar veel moeite voor te hoeven doen. Ondanks dat werd er vaak erg open gesproken en waren mijn vragen openhartig en voornamelijk uit eigen interesse, waardoor er soms vriendschappen konden ontstaan en men mij met open armen bij de eerder genoemde stichtingen verwelkomde. Iemand die anders is dan hen hoort er voor hen ook bij. Zij worden immers ook als "anders" bestempeld.

Een groot aantal termen worden in deze scriptie cursief of tussen aanhalingstekens gezet. Dit onderzoek is bedoeld om een beter inzicht te krijgen in de communicatie van doven en slechthorenden en welke scheidingen en toegankelijkheidsproblemen zij hierbij tegen kunnen komen. Het is daarom ook niet de bedoeling om de mensen die in deze scriptie aan het woord komen en een bijdrage willen leveren aan de kennis over deze gemeenschap, op welke manier dan ook te beledigen. Daarom is er rekening gehouden met de al bekende terminologie kwesties die eerder zijn genoemd, zoals "handicap", "disability" en "beperking". Indien deze woorden in een context gebruikt zouden worden die iemand zou kunnen kwetsen wordt deze term vervangen door *disability*. Wanneer er letterlijk over de term "handicap" wordt gepraat, wordt deze term tussen aanhalingstekens gezet. De term *disability* lijkt echter het meest aanvaard te worden in wetenschappelijke teksten, en omdat er toch een term gebruikt moet worden om de situatie in één woord te kunnen beschrijven, komt deze term het dichtst in de buurt van een correct gebruik. Toch zal deze term overal cursief gezet worden om te tonen dat ik deze term niet graag gebruik, ondanks het feit dat deze term duidelijk het onderwerp aangeeft. Men moet

deze term dan ook niet als overkoepelende term gebruiken om iedereen met een, vanuit een medisch perspectief gezien, "beperking" te beschrijven. Niet iedereen met een bepaalde *disability* zal deze inderdaad als een *disability*, of "handicap", ervaren. Voor de consistentie is er dan ook gekozen voor het gebruik van *disability*. Toch bied ik hier mijn excuses aan aan hen die zich door dit woordgebruik gekrenkt voelen.

1.2 Tolk NGT

Onder informanten zit een tolk Nederlandse Gebarentaal (NGT) genaamd Jackie die uitleg heeft gegeven over hoe een tolk ingezet wordt en hoe NGT anders werkt dan Nederlands. Het is van belang om deze verschillen kort uit te leggen. Later in deze scriptie zal nader ingegaan worden op de gevolgen van deze verschillen, nu volgt eerst een korte uitleg van NGT. Het is een taal die gevormd wordt, net als veel andere talen, door woorden en gebruik van grammatica, waardoor het lijkt op een gesproken taal. De grammatica wordt voornamelijk gevormd door het spelen met de ruimte om de spreker heen. Zo wordt er met aanwijzingen van de hand duidelijk gemaakt wie er passief of actief is in een zin. Het is dus een ruimtelijke taal waarvan de gebaren duidelijk aangegeven moeten worden, aangezien een aantal gebaren erg op elkaar lijken. Net zoals Nederlands niet hetzelfde is als Amerikaans, is NGT niet hetzelfde als bijvoorbeeld ASL, *American Sign Language*. Er zal dan ook in situaties waarin mensen door middel van verschillende gebarentalen communiceren een tussenoplossing gezocht worden in de vorm van een Relay tolk, een tolk die beide gebarentalen beheerst.

Voor tolk NGT moet men een Opleiding Gebarentaal gevolgd hebben. Zodra men de juiste certificaten heeft verkregen, kan men zich aanmelden bij diverse websites zoals Tolknet.nl of stichtingRTG.nl. Wanneer een doof of slechthorend persoon een tolk nodig heeft, kan hij of zij via deze websites een tolk opzoeken die aan hun eisen voldoet. Denk hierbij aan de locatie van de tolk, maar ook ervaringsgebieden; indien een tolk ingezet moet worden voor justitie, onderwijs of in medische situaties zal er een bepaalde woordenschat verwacht worden van de tolk. Er kan ook een aanvraag geplaatst worden met de situatie en wensen waar een maximaal aantal tolken op kunnen reageren, net als een vacature. Vervolgens kiest de aanvrager een tolk uit die het beste voldoet aan haar of zijn wensen.

Het inzetten van een tolk wordt geheel vergoed door het UWV of vanuit de AWBZ, zolang het tenminste binnen de verkregen tolkuren valt. Deze uren kunnen worden aangevraagd door mensen met een minimaal aantal dB verlies die een verklaring hebben van een huisarts of KNO arts. Zij moeten ook diverse bewijzen geven dat zij een NGT-tolk nodig hebben. Deze tolkuren zijn het aantal uren dat een tolk gratis ingezet kan worden. De tolkuren zijn ingedeeld in drie tolkvoorzieningen: onderwijs, arbeid en privé. Indien men buiten deze uren nog een tolk nodig heeft, wordt er gekeken naar de specifieke situatie om te bepalen of de tolk alsnog vergoed

worden. Er kan voor maximaal 15% van de werktijd een NGT tolk ingezet worden indien deze nodig is om het werk te kunnen doen. Tot het 30e levensjaar kunnen er tolkuren aangevraagd worden om bij een opleiding in te zetten. Hoeveel uren dit zijn hangt vaak af van de opleiding. Daarnaast zijn er maximaal 30 uren te vergeven aan privésituatie. Deze worden via het UWV vergoed door het AWBZ².

1.3 Argument en Opzet

De initiële focus van dit onderzoek was het gebruik van digitale technologie door doven en slechthorenden. In de praktijk bleek dat dit maar één van de middelen was die men gebruikt om te communiceren. Tijdens de analysefase bleek dat er bij de communicatie van doven en slechthorenden voornamelijk kwesties van toegankelijkheid en scheiding optraden bij het gebruik van diverse communicatiemiddelen waaronder digitale technologie.

Toegankelijkheid wordt geformuleerd als toegang tot infrastructuur (Maya Duque et al., 2013: 458), snelwegen, netwerken, arbeid en vliegtuigen (Giuliano et al., 2011: 77) en de moeilijkheidsgraad waarmee mensen of gemeenschappen toegang krijgen tot een locatie (Donnges 2003 in Maya Duque et al., 2013: 458). Hiermee wordt toegankelijkheid gedefinieerd als het verlenen van toegang tot locaties, sociale relaties en mogelijkheden tot het vervullen van behoeftes. Tijdens de interviews bleek dat de informanten ondanks hun communicatiemiddelen niet altijd deze toegang kunnen krijgen. Ook kwam het voor dat er een behoefte was aan een middel dat toegang kan verlenen maar dat dit middel niet beschikbaar was, of niet naar wens werkte. Deze problemen rond toegankelijkheid bespreek ik in hoofdstuk twee. Dit hoofdstuk heeft een inleiding waarin de literatuur rondom toegankelijkheid nader wordt besproken, gevolgd door een introductie van toegankelijkheid in de praktijk. Daarna volgt een analyse van de interviews met de informanten en de gemaakte observaties rond toegankelijkheid.

Hoofdstuk drie begint met een literatuuroverzicht van onderzoek naar indirecte verwijzingen naar scheiding, aangezien er weinig tot geen informatie te vinden is over *seperation* ofwel scheiding. De term die het meest overeenkomt met scheiding is segregatie, ofwel *segregation*, maar omdat de implicaties van dit woord niet overeenkomen met de scheidingen die de dove en slechthorende mensen in dit onderzoek ervaren, wordt de term scheiding gebruikt. Na het literatuuroverzicht volgen de praktijkervaringen van de informanten met scheiding. Er zal een onderscheid worden gemaakt tussen een praktische en stigmatische scheiding, waarbij een praktische scheiding verwijst naar een verslechterd gehoor en een stigmatische scheiding verwijst naar discriminatie en vooroordelen. Daarom wordt naast de termen insluiting (*inclusion*) en uitsluiting (*exclusion*) ook stigma nader uitgelegd. Doordat de doven en slechthorenden van Nederland verschillen door hun verslechterd gehoor kunnen zij

² <http://www.uwv.nl/>

gelabeld en gestereotypeerd worden (Stafford en Scott, 1986: 80, Crocker et al, 1998: 505, Jones et al, 1984 in Link en Phelan, 2001: 367). Dit is stigma, een praktijk waarin mensen gelabeld en ingedeeld worden aan de hand van eigenschappen die voornamelijk als negatief ervaren worden (Link en Phelan, 2001: 367). Hieruit volgt een stigmatische scheiding die voor uitsluiting zorgt. Dit is de mogelijkheid om vanuit een werkelijke of gevoelsmatige machtspositie mensen uit te sluiten van participatie (Corra, 2005: 59).

In hoofdstuk vier wordt gekeken naar de omgang met scheiding en de afwezigheid van toegankelijkheid. Hierbij wordt voornamelijk gefocust op wat de sleutelinformanten doen: breken zij de scheiding af, of accepteren ze hem? Het lijkt een kwestie van vluchten of vechten te zijn waarbij men gebruik zal kunnen maken van hulpmiddelen.

Toegankelijkheid is op dit moment niet altijd aanwezig bij sociale relaties, locaties en voor elke behoefte. Het is een concept dat goed klinkt en ook zeker nodig is wanneer er een wens naar is. Maar de praktijk laat zien dat deze toegankelijkheid nog niet bereikt is, waardoor scheidingen blijven bestaan of zelfs groter kunnen worden. Door het beschikbaar stellen van hulpmiddelen zou men meer toegang kunnen krijgen, en ontstaan er mogelijkheden om bestaande stigmatische en praktische scheidingen tegen te gaan.

2. Toegankelijkheid

Toegankelijkheid kent geen eenvoudige definitie. Er zijn verschillende interpretaties mogelijk vanwege diverse perspectieven en de focus van de bijbehorende tekst en uitleg. De voornaamste definitie die in de hedendaagse literatuur wordt vastgesteld, is dat het concrete vormen van toegang tot een gebied zijn die gevormd worden door structuren en arbeid. Zo formuleert Giuliano et al. (2011) toegankelijkheid in de vorm van toegang tot snelwegen, netwerken, arbeid, of vliegtuigen (2011: 77). Maya Duque et al. (2013) geven aan dat wegennetwerken veelal contributie kunnen leveren aan toegankelijkheid, vooral in minder ontwikkelde landen en steden. Volgens hen is de term toegankelijkheid te definiëren als van toegang tot infrastructuur (2013, 458). Volgens Donnages (2003) is toegankelijkheid de moeilijkheidsgraad waarmee mensen of gemeenschappen toegang kunnen krijgen tot een locatie waarmee ze aan hun sociale en economische behoeftes kunnen voldoen (2003 in Maya Duque et al., 2013: 458). Alexander (2003) praat over toegankelijkheid in de vorm van *Web Accessibility* en zegt dat het een manier is van ontwerpen zodat een product voor een maximale *inclusion*, ofwel insluiting, kan zorgen (2003: 70 in Shi 2006: 829). Een product dat op zo'n manier moet worden gemaakt dat iedereen toegang kan krijgen. Acevedo-Polakovich et al. (2009) beschrijft toegankelijkheid als een set van karakteristieken die ervoor zorgen dat een individu toegang kan krijgen tot, het navigeren van en het vertrekken uit diensten (Hernandez, Nesman, Mowery, Acevedo-Polakovich, & Callejas, 2009 in 2011: 77). Hoewel alle auteurs het over toegankelijkheid hebben in verschillende context, komen bepaalde thema's steeds terug: toegang verlenen tot locaties, (sociale) relaties en mogelijkheden tot het vervullen van behoeftes.

Disability en Universal Design

Toegankelijkheid in de context van *disability* wordt meestal gebruikt wanneer er gepraat wordt over rolstoeltoegang (Providenti, 2008: 47). Met de komst van het concept Web 2.0 en de onderzoeken ernaar is er echter ook een sterke focus gekomen op *Web Accessibility*, zo blijkt uit de vele onderzoeksresultaten die worden gevonden onder de term. Toch laat de literatuur ons zien dat er overeenkomsten te vinden zijn in het basisprincipe van toegankelijkheid. Het is een fenomeen met meerdere gezichten dat voor verschillende mensen toepasbaar kan zijn, niet enkel voor mensen die gebruik maken van een rolstoel. De toegankelijkheidsmiddelen in de praktijk functioneren, net als de term toegankelijkheid zelf, vaak voor meerdere groepen mensen. Zo heeft een senioren telefoon ook zijn voordelen voor mensen met een visuele *disability*. Ook voor een gemeenschap op zich kan een product meerdere doelen hebben. Door dove en slechthorende mensen de mogelijkheid te geven om te communiceren met SMS wordt niet enkel telecommunicatie toegankelijk gemaakt voor hen, maar levert het ook toegang tot een netwerk zodat anderen met hen kunnen communiceren (Goggin & Newell, 2003: 43). Een maker

van een product hoeft aanvankelijk niet alle mogelijkheden duidelijk voor zich te hebben. Een product waarvan de initiële bedoeling is een hulpmiddel te zijn voor mensen met een bepaalde *disability* hoeft niet enkel voor deze groep geschikt te zijn. Andersom kan een product bedoeld voor het brede publiek verborgen kwaliteiten bezitten die van nut zijn voor bijvoorbeeld doven en slechthorenden. Dit kwam ook naar voren uit de data van dit onderzoek.

Een mogelijk uitgangspunt voor toegankelijkheid is afkomstig van het *Center for Universal Design*. Zij beargumenteren dat een product moet beginnen met een universeel ontwerp, wat betekent dat iedereen er maximaal gebruik van moet kunnen maken zonder noodzakelijke latere aanpassingen. Door een zo simpel mogelijk ontwerp te maken, zijn er weinig tot geen aanpassingen nodig. Dat leidt tot minder extra kosten (Michael Burks in Providenti, 2008). Juist door te zorgen dat een product initieel voor iedereen toegankelijk is, hoeft er niet op later tijdstip gekeken te worden naar mensen met een *disability* en hoe het product aangepast moet worden voor hen. Toegankelijkheid staat dus centraal in dit universele ontwerp (Ellis & Kent, 2011: 5).

Hoewel auteur Providenti (2008) *Universal Design* vooral toepast op HTML en web design, en Ellis en Kent (2011) dit toepassen op internettoegang, is dit ook te hanteren voor de verschillende offline producten die als hulpmiddel kunnen dienen voor dove en slechthorende mensen. Wanneer we kijken naar een product zoals een telefoon kan men deze bij het fundament al simplificeren met het idee dat het universeel gebruikt moet kunnen worden. Volgens de literatuur rond *Universal Design* zorgt het aanpakken van toegankelijkheid in vroeg stadium voor minder onkosten op een later tijdstip. Met een *Universal Design* kan men zonder enige aanpassingen toegang verlenen tot locaties, (sociale) relaties en mogelijkheden tot het vervullen van behoeftes. Toch, zoals bleek uit de data is een *Universal Design* niet zo vanzelfsprekend en is niet elk product hier op gebaseerd.

2.1 Total Conversation

Stichtingen en organisaties die zich bekommeren om de toegankelijkheid van specifieke groeperingen, definiëren toegankelijkheid concreet. Zo verstaat een beperkingsorganisatie zoals Solgu (Utrecht onbeperkt) onder toegankelijkheid drie verschillende termen: bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid. Ze willen aantonen dat toegankelijkheid drie verschillende perspectieven beslaat. Maar zoals te zien is, verstaan ze onder toegankelijkheid nogmaals toegankelijkheid. Laten we zeggen dat onder toegankelijkheid ook kwesties van bereikbaarheid en bruikbaarheid vallen. Solgu verstaat onder bereikbaarheid de mogelijkheid voor ieder persoon om een locatie te kunnen bereiken. Zo moet er bijvoorbeeld een parkeerplaats voor invaliden dichtbij de ingang zijn. Toegankelijkheid betekent dat elk gebouw betreden moet kunnen worden. Denk hierbij aan een brede deuropening voor rolstoelen. Bruikbaarheid

betekent dat ruimtes gebruikt moeten kunnen worden, door bijvoorbeeld de aanwezigheid van lage drempels³. Bruikbaarheid en bereikbaarheid zijn voorbeelden van toegankelijkheid. Los van de specifieke onderverdeling van deze stichting komt alles neer op wat er gezegd wordt in hun uitleg van bruikbaarheid: dat er sprake moet zijn van laagdrempeligheid. Zowel de letterlijke als de figuurlijke drempel moet laag genoeg zijn om iedereen de optie te geven om toegang te verkrijgen tot relaties, locaties en behoeftes.

Ball (2009) beargumenteert dat bruikbaarheid en toegankelijkheid niet hetzelfde is. Toegankelijkheid wordt volgens hem voornamelijk gebruikt voor aanpassingen voor mensen met een *disability*. Dit is vaak in combinatie met wetgeving en geeft weinig hinder voor andere mensen die het product gebruiken. Bij bruikbaarheid zijn mensen met een *disability* niet de focus, maar iedereen; iedereen moet het kunnen gebruiken, wat hun behoeftes ook zijn. Dit komt sterk overeen met het *Universal Design* concept. Deze opdeling versterkt het idee dat een *disability* gevormd wordt doordat de omgeving een *disability* niet goed kan voorzien van hulpmiddelen, en dat het dus niet aan de *disability* zelf ligt (Ball, 2009: 293). Zoals de door Ball gegeven uitleg van vorming van *disability*, of zoals Lane verwoord (2005: 296), is een *disability* een sociale constructie die gevormd wordt door de omgeving en de mensen die geen *disability* hebben. Doordat de omgeving aangepast moet worden, wordt er benadrukt dat de mensen met een *disability* toegankelijkheid nodig hebben en er van afhankelijk zijn. Wanneer wij expliciet iets verwoorden als toegankelijk benadrukken wij in feite dat zij deze toegang nog niet hadden en nu nodig hebben, en dat "zij" daarmee anders zijn dan "anderen", ofwel mensen zonder *disability*. Het impliceert dat hulpmiddelen gebruikt moeten worden voor verbetering. En dus komen we weer terug bij een sociale constructie van uitsluiting. Enkel door taalgebruik en benadrukking laten wij zien dat er een scheiding is in toegang en "zijn". Dit kwam ook terug in de data van het onderzoek.

Toegankelijkheid is een manier van kijken naar de mogelijkheden waarover iemand beschikt om toegang te verkrijgen. Hoe groter het tekort aan toegankelijkheid, des te groter de uitsluiting. Immers, indien er geen sprake is van toegankelijkheid, zal de persoon afgesloten worden van de locatie, relatie of behoefte die hij of zij daarmee zou kunnen verkrijgen. Door toegang te verminderen of weg te halen, wordt er voor gezorgd dat een persoon afgescheiden wordt van de rest van de wereld. Zo veroorzaakt het niet hebben van gehoor voor een doof persoon een scheiding veroorzaakt tussen hem of haar en de horende wereld. Zijn of haar gehoor is dus altijd impliciet de toegang tot de horende wereld geweest. In hoofdstuk 3 zal ik verder in gaan op het begrip scheiding. Voor nu zal er nader gekeken worden hoe toegankelijkheid voor doven en slechthorenden gevormd kan worden.

³ <http://www.solgu.nl/we-werken-aan/toegankelijkheid/81-wat-is-toegankelijkheid.html>

Total Conversation

Een term die veel naar voren komt wanneer iemand online zoekt naar toegankelijkheid en slechthorendheid is *Total Conversation*. Net als *Universal Design* is dit een beginsel waar toegankelijkheid op gebaseerd kan worden. *Total Conversation* is echter gefocust op telecommunicatie. Het is een wereldwijd begrip dat buiten de literatuur om lijkt te gaan. *Total Conversation* is een initiatief van de ITU (International Telecommunications Union), de telecommunicatievertegenwoordiger van de Verenigde Naties. ITU werkt vanuit twee principes: dat er samenwerking moet zijn tussen overheden en de privésector, en dat iedereen met elkaar moet kunnen communiceren. Zij zien in dat alles afhankelijk is van informatie en communicatietechnologie⁴. Dus om toegankelijkheid te kunnen krijgen, ligt de eerste stap bij communicatie en informatie. Zonder informatie weet men immers niet dat er een technologie bestaat die hen kan ondersteunen om toegang te verkrijgen. Het *Total Conversation* concept wordt door KPN toegepast om eind 2013 een telefoondienst voor doven en slechthorenden op de markt te brengen voor⁵.

Middelen: van Wet tot Technologie

De meeste toegankelijkheid kan verkregen worden door hulpapparatuur, maar ook door middel van zaken zoals wetten, regelgeving en taal. Vaak is het een combinatie van deze drie; wanneer iemand gebarentaal en gehoorapparaten gebruikt, zullen de gehoorapparaten deels vergoed zijn op basis van de beslissingen van de rijksoverheid. Zo besliste de Nederlandse overheid dat men anno 2013 een eigen bijdrage heeft van 25% bij de aanschaf van gehoorapparaten⁶.

Technologische hulpmiddelen en talen bieden de meeste toegankelijkheid voor dove en slechthorende mensen. Van hoortoestellen tot Skype, van taal tot mobiele telefoons, er zijn middelen die als vanzelfsprekend gezien worden voor gebruik door doven en slechthorenden, maar er zijn ook middelen die door hen gebruikt worden die tevens door mensen zonder een gehoorprobleem worden gebruikt. Tijdens de gehouden interviews kwam naar voren dat niet iedereen gebruik maakt van de technologische middelen die voor hem of haar initieel bedoeld zijn. Hiervoor zijn verschillende belemmeringen, zoals ethische waarden, sociale relaties en omgeving, of geld. Zo kan iemand zich een eigen bijdrage niet veroorloven, of er is geen noodzaak omdat de omgeving is aangepast aan het gebruik van gebarentaal. Ook zijn er redenen te vinden om niet (direct) gebruik te maken van gebarentaal of liplezen. Dit wordt opgemerkt bij plots- en laatdoven. Zij worden acuut of op een latere leeftijd doof of slechthorend waardoor er weinig tijd en energie is bij deze mensen om een nieuwe taal te leren. Zowel het bestuderen van NGT als spraaklezen zijn tijdrovende bezigheden. Daarnaast moet men overstappen naar een

⁴ <http://www.itu.int/en/about/Pages/default.aspx>

⁵ <http://www.dovennieuws.nl/index.php/nieuws/binnenland/1001-kpn-brengt-total-conversation-dienst-voor-doven-in-h2>

⁶ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/basisverzekering>

tweetaligheid; naast de moedertaal Nederlands moet men een nieuw communicatiemiddel leren. Er zijn echter genoeg technologische middelen te vinden voor deze groep mensen om te gebruiken als alternatief of tussenoplossing. Zo zijn er hoortoestellen, maar ook een Lightwriter; dit is een kleine typemachine met digitale lichtvensters. Sinds 2012 zijn er nieuwe projecten op gang gekomen die voornamelijk voor plots- en laatdoven nuttig kunnen zijn, zoals een bril met ondertiteling en de Spraaklezer van Yourincal⁷. Ook artsen twijfelen er niet over dat er binnen vier jaar een beter hoortoestel op de markt kan zijn, of een betere oplossing zal komen voor eenzijdig doven.

De overheid werkt op twee manieren aan toegankelijkheid: direct via wetten en regelgeving en indirect via beslissingen over de inhoud van basispakketten van de zorgverzekeringen. De Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) en de Wet Gelijke Behandeling op Grond van Handicap of Chronische Ziekte beschrijven discriminatie als een strafbaar feit. Bedrijven en diensten worden verplicht om toegankelijk te zijn voor mensen met een *disability* (en er mag geen sprake zijn van discriminatie). De wetten zijn beide toe te spitsen op *disabilities*, maar de AWGB is ook bedoeld voor andere onderscheidingen zoals godsdienst, geslacht, enzovoorts⁸. Maar juist omdat er een aparte wet aan *disabilities* is toegekend, lijkt het erop dat er meer nadruk wordt gelegd op de toegankelijkheid van de *disabled*. Zoals eerder is toegelicht, kan een wet als deze de groep ook benadrukken als anders, en een scheiding op grond van hun karakteristieken vergroten. In het volgende hoofdstuk ga ik verder op deze scheiding in.

Er is veel geschreven over de Amerikaanse *Web Content Accessibility Guidelines* die in 1997 werd gestart door het Witte Huis (Ellis & Kent 2011). Deze richtlijnen zijn gebaseerd op diverse ijkpunten opgesteld door het W3C (*World Wide Web Consortium*)⁹. De Nederlandse regering heeft in 2004 een set van regels opgesteld aan de hand van deze ijkpunten genaamd de Webrichtlijnen. Deze zijn voornamelijk gericht op het toegankelijk maken van het internet, zoals de diverse websites van overheidsinstanties. De richtlijnen zijn nauw aangesloten op de W3C ijkpunten en zijn daarom ook te vergelijken met de WCAG¹⁰. De Nederlandse regering wordt daarnaast opgelegd door de Verenigde Naties, dat zij onder het mom van *Total Conversation* iedereen toegang tot telecommunicatie moet verlenen. *Total Conversation* is nog niet geïntegreerd in de Nederlandse telecommunicatie, maar is het zeker op komst in de vorm van een nieuwe bemiddelingsdienst van KPN voor doven en slechthorenden.

⁷ www.yourincal.nl

⁸ <http://www.accessibility.nl/over-toegankelijkheid/wetgeving/nederland>

⁹ Deze richtlijnen zijn te lezen op deze Nederlandstalige website

<http://www.accessibility.nl/kennisbank/webrichtlijnen1>

¹⁰ <http://www.accessibility.nl/projecten-en-publicaties/ontwikkeling-richtlijnen-en-regelgeving/webrichtlijnen>

Daadwerkelijke toegankelijkheid

In de praktijk wordt toegang van doven en slechthorenden nog steeds belemmerd. Daarom is er SIGNAAL, een koepel van belangenorganisaties voor doven en slechthorenden, bestaande uit de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS), Stichting Plots- en Laatdoven, Dovenschap, SH Jong, Stichting Belangen Nederlandse Dove Jongeren (SBNDJ), Federatie van Ouders van Slechthorende Kinderen en Kinderen met Spraak-/taalmoeilijkheden (FOSS) en de Federatie van Ouders van Dove Kinderen (FODOK). Samen behartigen zij actief de belangen van doven en slechthorenden, en bekijken zij de toegankelijkheid van de doelgroepen. Zo worden er via SIGNAAL brandbrieven verstuurd naar ministers wanneer er belemmeringen zijn en geen toegankelijkheidsmogelijkheden worden aangeboden¹¹.

Ellis en Kent (2011) beschrijven hoe nieuwe media, met name Web 2.0 en de diverse social networking applicaties die daarbij horen, naast de beloofde makkelijke toegang voor iedereen, ook zorgt voor uitsluiting (2011: 1). Web 2.0 is een concept dat staat voor een vernieuwde, tweede versie van het internet waarbij gebruik wordt gemaakt van social network websites zoals Facebook en Youtube, om tot een internet te komen dat gemaakt is door de bezoekers zelf, in plaats van de ontwerpers van de websites. Door de focus op de bezoekers en gebruikers van de programma's en websites zou het moeten kunnen zorgen voor de participatie van iedereen. Maar omdat er tegenwoordig sprake is van onder andere ingewikkelde afbeeldingen (denk aan Captcha), brengt het ook weer nieuwe barrières met zich mee (Ellis & Kent, 2011:2). Terwijl juist mensen met een *disability* veel baat kunnen hebben bij het gebruik van deze technologie (Ellis & Kent, 2011: 30).

In de praktijk zijn, zoals de data later zal aantonen, diverse problemen te vinden bij het gebruik van producten die toegankelijkheid horen aan te bieden. Diverse kinderziektes zijn hier vaak schuldig aan. Ook zijn niet alle locaties en producten toegankelijk, ondanks de regelgevingen en inzet van de diverse stichtingen.

Toegang

Als we kijken naar de diverse middelen die er zijn zien we dat de afgelopen 15 jaar voornamelijk veel toegang is gekomen door middel van het internet. Dit speelt een grote rol in de gemeenschapsvorming en het opbouwen van sociale relaties. Door middel van enkel taal en internet kan men sociale relaties opbouwen en ondersteunen die eerder niet mogelijk waren vanwege communicatiebelemmeringen. Dankzij deze afgenomen belemmeringen kan ook contact worden opgenomen met instanties die voorheen enkel gebeld konden worden. Tevens heeft men toegang tot informatie die eerder niet beschikbaar was.

Politieke deelname wordt zo ook een stuk gemakkelijker. Niet alleen door middel van brandbrieven en discussies via het internet, maar ook wanneer de regering het zo heeft gesteld

¹¹ Zie later in dit hoofdstuk; brandbrief naar minister van goede telecomvoorziening

dat zij de verplichting heeft informatie te geven wanneer een persoon met een *disability* dat niet kan. Dus indien een persoon niet de mogelijkheid heeft om informatie van de regering te verkrijgen, is de regering verantwoordelijk om de persoon van dienst te zijn door middel van het medium naar keuze van de aanvrager (Rijksoverheid.nl).

In het volgende deel zal gekeken worden waar de informanten in dit onderzoek toegang tot hebben en willen hebben, hoe zij hun toegang verkrijgen en welke middelen zij daarbij gebruiken. Het is immers gebleken dat het ontbreken van toegankelijkheid grote gevolgen kan hebben. Het kan een scheiding veroorzaken die geconstrueerd wordt door het feit dat iemand geen toegang heeft. Deze scheiding, zoals in hoofdstuk 3 wordt beschreven, kan mensen uitsluiten van een maatschappij, en uiteindelijk nog meer toegankelijkheidsproblemen veroorzaken.

2.2 Toegankelijkheid voor Doven en Slechthorenden in Nederland

De literatuur toont ons dat toegankelijkheid meerdere toepassingen en betekenissen kent. Wanneer we dit in de praktijk uittesten, weten we echter pas of deze inzichten van toepassing zijn op een groep mensen. De onderzoekspopulatie van dit onderzoek zal niet tot nauwelijks te maken hebben met de verminderde toegang tot het internet, omdat zij geen visuele maar een audiologische *disability* hebben. De informanten verschillen allen zeer van elkaar, van leeftijd tot mate van slechthorendheid, maar er zijn een aantal thema's binnen toegankelijkheid waar meerdere van hen over praten, impliciet of expliciet.

De thema's die sterk naar voor komen bij de interviews met informanten zijn de verscheidende hulpmiddelen: taal, NGT, Whatsapp, de mogelijkheden van videochat, Skype, Internet, en hoe dit allemaal toegankelijkheid kan bemiddelen in de vorm van communicatie voor doven en slechthorenden. Daarnaast wordt er ingegaan op de precieze communicatie bij situaties zoals contact leggen met een huisarts en het maken van een afspraak. Vervolgens wordt er gekeken naar de praktische kant van toegankelijkheid; is er daadwerkelijk toegankelijkheid en in hoeverre zien wij deze terug in de praktijk?

Middelen

De meeste toegankelijkheid lijkt verkregen te kunnen worden door middel van hulpapparatuur. Continu wordt er gewerkt aan middelen die de communicatie van een doof of slechthorend persoon kunnen bevorderen. Ook wordt er gezocht naar nieuwe manieren van gebruik van bestaande technologie zoals mobiele telefonie, internet, computers, iPads, enzovoorts. Het gaat hier niet enkel om middelen die speciaal voor hen als groep met een *disability* bedoeld is.

Het meest gebruikte hulpmiddel voor dove en slechthorende mensen is een gehoorapparaat. Zoals eerder is besproken zijn er mensen die geen behoefte hebben aan een

gehoorapparaat vanwege ethische redenen, maar er zijn een hoop mensen die een behoefte hebben om hun gehoor te versterken als eerste bemiddeling. Een hoortoestel biedt namelijk niet de communicatiemogelijkheden van een horende. De praktijk laat zien dat voornamelijk zwaar slechthorenden en doven meer dan één middel van communicatie moeten gebruiken om te kunnen communiceren. Zo kunnen de zwaarslechthorende en dove informanten Karin en Sandra met gehoorapparaten naar eigen zeggen veel horen, maar in de praktijk zullen zij nog steeds gebruik moeten maken van andere middelen zoals Nederlandse Gebarentaal (NGT) om overal toegang tot te verkrijgen. Linda hoort op haar beurt ongeveer 30% met haar gehoorapparaten en gebruikt daarom NGT met onder andere haar dove vrienden, en liplezen met haar horende vrienden. Informant Diana gebruikt gehoorapparaten, maar kan de geluiden om haar heen niet goed onderscheiden. Daarom is ze alsnog afhankelijk van gebarentaal of liplezen. Liplezen ervaart ze als lastig wanneer ze haar gehoorapparaten niet in heeft. Ze zegt dat ze nooit genoeg heeft aan haar gehoorapparaten, maar ze kan wel prima communiceren door gehoorapparaten en liplezen te combineren. Als Sandra en Diana iets niet meekrijgen in een gesprek, ondanks deze vormen van communicatie, pakken ze pen en papier erbij, of een mobiele telefoon waarmee ze kunnen typen. Ook de middelslechthorende Tanneke en Noortje gebruiken in dit geval hun mobiel om te communiceren. Zij hebben echter geen tot weinig behoefte aan een extra hulpmiddel naast hun gehoorapparaten vanwege hun goede ervaringen ermee. De informanten die zwaarslechthorend en doof zijn merken op dat, indien zij hulpmiddelen gebruiken, zij altijd meer dan één middel nodig hebben.

Bij veel van de informanten is het hebben van een mobiele telefoon van groot belang. Ondanks de onmogelijkheid om te telefoneren biedt een mobiel meerdere manieren om te communiceren, zoals tekstberichten. Het *Universal Design* concept lijkt daarom sterk aanwezig te zijn in de mobiele telefoon, doordat het product ook door mensen met een audiologische *disability* gebruikt kan worden.

Toegankelijkheid voor de informanten hangt af van een samenhang van concrete hulpmiddelen zoals een hoortoestel of mobiel, maar ook van middelen zoals taal, in de vorm van NGT of Nederlands. Zelfs Tanneke en Noortje, die naar eigen zeggen vaak voldoende hebben aan één hulpmiddel, namelijk hun gehoorapparaat, gebruiken immers taal. Maar omdat hun slechthorendheid minder zwaar is dan die van andere informanten, hebben zij geen behoefte om in het NGT te praten met horenden alleen wanneer zij communiceren met doven en zwaar slechthorenden.

Taal

Uit de eerder besproken onderzoeken was gebleken dat voornamelijk dove mensen een achterstand in de nationale taal kennen. Volgens Karras en Rintamaki (2012) ligt dit onder andere aan het feit dat zij niet altijd bekend zijn met terminologie die bij veel horenden bekend

is (2012: 203). Uit een ander onderzoek blijkt dat de leesniveaus van dove leerlingen lager zijn dan die van de horende leerlingen, wat er ook op wijst dat hun woordenschat kleiner is. Möbus (2010) geeft aan dat de meest voorkomende oorzaken voor deze achterstand het hebben van dove ouders en het ontbreken van de nationale taal in het onderwijs zijn (2010: 571). Andere specifieke redenen van de taalachterstand werden niet aangegeven in de onderzoeken. Uit gesprekken met diverse Nederlandse doven en slechthorenden blijkt dat de redenen die Möbus geeft overeenkomen met die van de informanten. Daarnaast komen ook grammatica, opvoeding, en tweetaligheid als voornaamste redenen van taalachterstand naar voren.

Taal ligt ten grondslag aan veel manieren van communiceren, daarom is het van belang dat men een taal kent waarmee grootschalig gecommuniceerd kan worden. De kans op toegankelijkheid zal duidelijk toenemen wanneer men door middel van een taal duidelijk kan maken wat hij of zij wil zeggen. NGT kan voor een betere communicatie zorgen, maar zal een groot deel van de horende bevolking uitsluiten. Daarom zal de kennis van NGT voor een doof of slechthorend persoon niet voor een brede communicatie zorgen. Zoals Rianne vertelt is de gesproken taal vaak afwezig of moeilijk te volgen bij mensen die doof zijn geboren, omdat zij nooit de klanken en tonen van woorden, lettergrepen en letters hebben gehoord. Kinderen doen vanaf het begin van hun leven al de geluiden na die zij horen. Rianne, die zelf doof is geboren, vertelt hoe zij dit heeft ervaren. Op 16-jarige leeftijd is haar gehoor vooruit gegaan door middel van interne operaties. Toen hoorde zij pas de tongval van woorden en klanken en kon zij beginnen deze te onderscheiden, in spraak en gehoor. Zo werd de Nederlandse taal toegankelijker voor haar.

Karin heeft een grotere mogelijkheid tot communicatie omdat zij zowel NGT als Nederlands goed beheerst. Zij ziet in haar omgeving veel doven die een achterstand in geschreven taal hebben. Zelf zegt ze geen achterstand te hebben, wat werd bevestigd in een getypt interview via Skype. Volgens NGT-tolk Jackie hangt dit onder andere af van de opvoeding en of de ouders doof of horend zijn. Wanneer ouders horend zijn en hun kind vanaf de eerste levensjaren de Nederlandse taal meegeven, zoals bij Karin en Diana gebeurde, zal er volgens Jackie weinig achterstand moeten zijn. Daarom is die taalachterstand ook nauwelijks aanwezig bij Karin en Diana. Volgens de informanten zelf ontstaat een taalachterstand door het grote verschil tussen NGT en Nederlands, met name de grammatica. Daarom maken veel dove mensen de meeste fouten in de grammatica, zinsvolgorde en tijden. Diana noemt dit "het typisch doven grammatica", en verwijst daarbij specifiek naar de grammatica die deze dove mensen gebruiken bij NGT. Een voorbeeld hiervan komt van Karin:

Ja, er bestaat een andere zinsvolgorde in de gebarentaal dan in het Nederlands.

In het Nederlands zeg je bijvoorbeeld: Ik ga naar huis. In NGT zeg je dan: Ik huis ga. Of: ik kan niet sjaal omheen. Koorstlip op mn lip. ja ik heb tuurlijk ski broek. Ik word door mn ouders brengen,

kan wel. In plaats van: Ik kan geen sjaal om omdat ik een koortslip heb. En natuurlijk heb ik een ski-broek. Ik word door mijn ouders gebracht, dat kan wel. [sic]

Jackie geeft een voorbeeld van grammatica in plaatsing:

Als je het leert schrijven met plaatjes, tuurlijk. En hoe ga je met grammatica om? Zoals indirecte zinnen: de hond bijt de kat - de kat is door de hond gebeten - wie bijt nu wie?. Je gebruikt de ruimte voor je om zo'n zin uit te beelden. Je beeld een hond uit, en wijst naar links. Vervolgens gebruik je het gebaar voor bijten en beeld je een poes uit, en wijst naar rechts. Maar je kan niet zeggen "de kat is door de hond gebeten" de vertaling zal altijd zijn de hond bijt de poes. En beet doe je dan door te gebaren dat het een uur geleden gebeurd is. [sic]

Doordat de zinnen in NGT altijd actief zijn, kunnen passieve zinnen in het Nederlands problemen veroorzaken. Daarmee is ook de zinsvolgorde die Karin aangeeft van belang.

Iemand die in deze categorie geplaatst zou kunnen worden is Sandra. Zij gebruikt voornamelijk gebarentaal, maar kan wel zonder NGT een gesprek met iemand voeren indien de omgevingsgeluiden dat toelaten. Zij heeft zelf het gevoel dat haar Nederlands slechter is dan dat van anderen. Zij onderbouwt dit door te zeggen dat ze, omdat ze niet kan horen, achterloopt in de Nederlandse taal. Het was zwaar om een naast het NGT een tweede taal te leren. Zij ziet tweetaligheid als een nadeel, hoewel een groot aantal van de informanten dit zien als een voordeel bij de communicatie.

Diana zegt dat de meeste dove mensen graag via gebarentaal communiceren omdat het sneller, compacter en makkelijker is, in verband met de taalachterstand. Maar het gebruik van een taal als NGT hangt af van de omgeving en de situatie waar men zich in bevindt. Als een doof persoon in een postkantoor vraagt naar zeer specifieke postzegels, zoals Diana ooit meemaakte, zal zij niet in gebarentaal kunnen communiceren, ook al heeft dat haar voorkeur. Zij werd op dat moment afhankelijk van spraak en gehoor, en ondanks haar gehoorapparaten moest zij gebruik maken van een ander hulpmiddel, namelijk haar mobiele telefoon. Hierop typte zij wat zij nodig had en liet het aan de kassamedewerker zien.

Taal wordt al gevormd vanaf het begin van iemands leven. Als ouders vanaf deze periode al investeren in beide talen wordt de kans groter dat het kind beide talen zal gaan beheersen. Taalbeheersing hangt echter van meerdere factoren af, zoals we hebben kunnen zien bij Sandra. Zij gaf aan dat ze beide talen heeft geleerd, maar dat zij niet de capaciteiten had om beide even goed te begrijpen. Iemand zal voorrang geven aan de taal waarvan hij of zij denkt het meeste profijt te hebben. Zo kan er, wanneer andere familieleden doof of slechthorend zijn, een voorkeur zijn voor NGT. Er kan niet van te voren worden gezien welke taal een kind doorgaans zal gaan gebruiken, omdat dit afhankelijk is van beslissingen die niet enkel door hun omgeving, maar voornamelijk door hen zelf zullen worden gemaakt.

Whatsapp

Uit de meeste interviews is gebleken dat Whatsapp een veelgebruikt middel is. Dit is een applicatie, ofwel app, die gratis geïnstalleerd kan worden op een mobiele telefoon, en waarmee men kan chatten met een persoon naar keuze over het internet. Het wordt door de informanten vaak omschreven als goedkoper of gratis smsen. Uit de interviews blijkt tevens dat het een zeer toegankelijk programma is; het is gratis, simpel te installeren op een smartphone en eenvoudig in het gebruik. Internet en een smartphone zijn nodig om de app te gebruiken. Linda zegt dat ze een abonnement heeft gekozen met internet omdat ze zo met Whatsapp gratis kan smsen. Dat er voor internet betaald moet worden, wordt gecompenseerd door de afgenomen kosten van SMS. Linda omschrijft Whatsapp als een vervanging voor telefoneren, omdat ze door haar gebrek aan gehoor niet kan bellen. Zowel Linda als Diana gebruiken het vooral om te communiceren met horende contacten, maar ook met doven en slechthorenden. Omdat Linda minder gebarentaal gebruikt, geeft ze ook de voorkeur aan Whatsapp bij het communiceren met haar dove en slechthorende contacten. Een vriendin van Linda, Tanneke, gebruikt Whatsapp ook veel. Tanneke kan echter wel bellen, en gebruikt Whatsapp juist om te communiceren met mensen zoals Linda die niet kunnen bellen.

Diana gebruikt naast de chatfunctie van Whatsapp ook de mogelijkheid om videoberichten op te nemen waarin zij gebaart, en die vervolgens te versturen naar een doof of slechthorend persoon met NGT-kennis. Zo combineert ze twee middelen van communicatie om de toegankelijkheid van één programma te maximaliseren. Jackie vertelt dat Whatsapp snel en gratis is, maar vooral accuraat. Daarom wordt het volgens haar veel gebruikt door doven. Ze zegt hierbij dat in de praktijk iedereen tegenwoordig wel een mobiel met internet heeft.

Om Whatsapp te downloaden en te gebruiken is een abonnement met internet nodig, of zal men afhankelijk zijn van wifi. In het laatste geval zal men niet op alle momenten bereikbaar zijn. Dus om de toegankelijkheid die Whatsapp biedt te maximaliseren, zal men een internetabonnement aan moeten schaffen. Hierdoor wordt de toegankelijkheid die gratis lijkt een betaald middel. Wanneer het tegenover de sms-kosten gezet wordt, kan Whatsapp veel geld besparen. Maar veel van de informanten praten over Whatsapp alsof het een compleet gratis methode van communicatie is.

Whatsapp geeft dus de mogelijkheid om voor weinig geld in contact te komen met mensen die niet op een andere manier kunnen communiceren. Zoals Goggin en Newell (2003) aantonen, levert het toegang tot een netwerk dat veelvoudig gebruikt wordt, waardoor er meer communicatie-opties mogelijk worden. Denk bijvoorbeeld aan een horende werkgever met een dove werknemer. Whatsapp geeft de werkgever een manier van communicatie met de dove of slechthorende werknemer.

Internet

Het internet is een middel waarvan de toegankelijkheid voor iedereen wettelijk is vastgelegd. De Nederlandse Webrichtlijnen die eerder genoemd zijn, geven aan dat er regels bestaan waar internetpagina's aan moeten voldoen. Of deze regels daadwerkelijk zo nauw gevolgd worden, is onduidelijk, maar de richtlijnen bestaan. De informanten hadden echter niets te zeggen over hun toegankelijkheid tot websites. Hoewel we, wanneer we naar het internet kijken, genoeg punten zouden kunnen vinden die hun toegang tegenwerken, zoals een eventuele taalachterstand, geluid op pagina's, of niet ondertitelde nieuws video's die online te bekijken zijn. Er zijn echter zoveel alternatieven dat het nauwelijks een probleem lijkt te zijn. Woorden die niet begrepen worden kunnen in een handomdraai (online) opgezocht worden. Het woordenboek is immers niet meer beperkt tot bedrukt papier. Dan blijft er voornamelijk grammatica over als een eventuele belemmering. Toch hebben de informanten die de Nederlandse grammatica niet onder de knie hebben niets te zeggen over een gebrek aan toegankelijkheid op het internet. Enkel wanneer er grote gebeurtenissen zoals de kroning in april 2013 plaatsvinden, merken mensen de verschillende beperkingen van het internet op.

In Nederland is er al een tijd geen toegang meer tot onbeperkt internet op mobiele telefoons, maar ook in Londen, waar Diana nu tijdelijk woont, is er geen abonnement met onbeperkt internet beschikbaar. Zij betreurt dit, omdat zij internet nodig heeft om te kunnen videochatten. Diana heeft meerdere videochatprogramma's op haar iPhone en Macbook. Haar favoriete programma is Facetime, dat beschikbaar is voor de iPhone4 en voor nieuwere Apple producten. De nadelen van Facetime zijn dat er niet bij getypt kan worden en dat het veel internetdata verbruikt. Onbeperkt internet zou in dit geval als oplossing kunnen dienen. Echter, het voordeel van wonen in Londen, zegt Diana, is dat er bijna overal wifi is, waardoor ze niet afhankelijk hoeft te zijn van haar internetdata-abonnement. In Nederland worden er steeds meer wifi hotspots aangeboden, maar nog vaak tegen betaling.

Karin gebruikt het internet voornamelijk voor Facebook, en voor haar studie gebruikt ze Google. Ze zegt dat haar internetgedrag niet veel anders is dan dat van een horend persoon. Ze heeft het gevoel dat het internet haar meer vrijheid geeft omdat er veel te ontdekken is. Ze ziet echter wel een nadeel van het internet, en dat is dat ze er veel door binnen blijft, juist omdat er tegenwoordig veel te regelen is via het internet. Zij ziet in dat het internet veel voor haar als doof persoon kan betekenen, maar dat ze ook veel dingen erop doet die ze offline kan regelen, ongeacht of ze doof of horend is. Linda zegt zelfs dat ze niet zonder het internet kan. Naast het feit dat ze het voornamelijk voor Google gebruikt, is het toch een belangrijk communicatiemiddel voor haar geworden, als doof persoon maar ook als persoon in het algemeen.

Tanneke vindt dat internet en mobieltjes er voor zorgen dat mensen in contact met elkaar kunnen blijven. Zij wil echter ook aan doven en slechthorenden laten zien dat zij meer vertrouwen moeten hebben in zichzelf wanneer zij met mensen praten die niet slechthorend of doof zijn, en niet afhankelijk moeten zijn van het internet of mobiele telefoons. Zij zegt dat deze mensen vaak geen vertrouwen in zichzelf hebben, waardoor zij snel naar de technische hulpmiddelen grijpen voor communicatie. De meningen hierover lopen uiteen. Zo is Tanneke zelf middelslechthorend en vindt zij dat men weinig zelfvertrouwen heeft, terwijl een doof of slechthorend persoon als Karin juist niet anders kan dan via het internet bijvoorbeeld een plek in een restaurant reserveren. Tanneke praat dan ook voornamelijk over mensen die wel meer kunnen, maar het niet durven. Dit laat zien dat niet elke informant hetzelfde denkt over de plaats van internet in toegankelijkheid, en dat niet alle dove en slechthorende personen het internet zo gebruiken als men zou verwachten. Tanneke vindt het een belemmering wanneer licht- en middelslechthorenden het gebruiken, maar Karin vindt het een middel dat voor meer vrijheid zorgt voor hen die niet kunnen bellen.

Het internet heeft dus twee kanten als we kijken naar het gebruik door dove en slechthorende mensen. Aan de ene kant gebruikt een groot deel het als communicatiemiddel zodat ze kunnen communiceren ondanks dat ze doof zijn. Aan de andere kant gebruiken ze het op dezelfde manier als een horend persoon het internet als communicatiemiddel gebruikt, namelijk omdat het makkelijk is of goedkoop. Daarnaast gebruiken ze het internet net als een horend persoon als informatiebron. Daarom is er niet altijd een duidelijke grens te trekken bij het gebruik van het internet voor toegankelijkheid. Soms gebruiken doven en slechthorenden het vanwege de snelheid en functionaliteit, soms omdat een alternatief middel voor hen niet praktisch of bruikbaar is.

Toegankelijkheid hangt niet alleen af van het product, maar ook aan de meerdere eisen die voldaan moeten worden om gebruik te maken van dit product. Daardoor kan men spreken van toegang verkrijgen tot toegankelijkheid; de toegang wordt belemmert wanneer niet aan bepaalde eisen wordt voldaan zoals Diana's gebruik van Facetime belemmert wordt door de beschikbaarheid van onbeperkt internet. Ook zal elk product en programma zijn voor- en nadelen hebben. Een product zal niet altijd zonder kinderziektes op de markt worden gebracht, en het zal niet voor iedereen geschikt zijn. Hier komen we de kwestie van daadwerkelijke toegang wederom tegen. Hier zal later dieper op worden ingegaan.

Telefoneren

Een huisarts bellen of een reservering maken gaat normaal gesproken via de telefoon. Maar iemand zoals Linda kan niet telefoneren. Daarom maakt zij gebruik van e-mail of chatsites, of vraagt zij haar horende vriend om voor haar te bellen. Het internet lijkt een van de beste hulpmiddelen te zijn in deze situaties. Veel van de informanten zijn blij met de komst van

websites zoals Thuisbezorgd¹², waarmee online eten kan worden besteld. Noortje vindt het heel onprettig om eten te bestellen of een reservering te maken via de telefoon. Meestal laat ze andere mensen voor haar bellen. Noortje is erg enthousiast over Thuisbezorgd en zegt dat het "echt wel een uitvinding" is. Ze is erg blij dat het haar zelfstandigheid biedt. Karin vertelt dat ze wel kan bellen, maar beperkt. Dit betekent dat zij enkel kan bellen met haar ouders, omdat hun stemmen bekend zijn. Daarom gebruikt ook zij het internet voor veel communicatie.

Een huisarts bellen gaat echter niet via Thuisbezorgd. Hierover zegt Diana dat het in Londen, in vergelijking met Nederland, veel beter geregeld is voor doven. De enige keer dat ze in Londen naar de dokter moest, heeft ze contact opgenomen met een arts via e-mail. In Nederland liet ze haar moeder altijd bellen. Karin gebruikt Signcall om contact op te nemen met de huisarts. Signcall is een via mobiel en computer te gebruiken applicatie die met chat- of videoberichten werkt. Men belt naar de bemiddelingsdienst van Signcall, waar een telefoontolk opneemt en vervolgens bijvoorbeeld de huisarts belt. De tolk staat in contact met beide partijen, waarbij de persoon die belde video en/of chat kan gebruiken. De tolk laat weten wat er aan de telefoon verteld wordt en vraagt wat de situatie is. Karin zegt over Signcall dat dit haar meer vrijheid geeft. Zo kan zij zichzelf toegang verschaffen tot hulpdiensten. Dat deze applicatie ook nadelen heeft, zal later in de tekst besproken worden.

Er zijn op dit moment een aantal manieren om in contact te komen met diensten zonder gebruik te maken van telefonie. Toch is er nog steeds vraag naar een betere bemiddelingsdienst die gebruikersvriendelijk is. Dit blijkt uit de diverse commentaren die te lezen zijn op de Facebookpagina's van onder andere de eerder vernoemde stichtingen onder SIGNAAL. De Nederlandse Vereniging Voor Slechthorenden (NVVS) liet echter weten dat er in de tweede helft een eenvoudigere manier van bellen voor slechthorenden en doven beschikbaar wordt¹³.

Daadwerkelijke toegang

Omdat er een blijvende vraag is onder doven en slechthorenden naar andere communicatiemiddelen, voornamelijk in de categorie telecommunicatie, ontstond er in dit onderzoek de vraag "is er daadwerkelijk toegang?". Een aantal van de informanten gebruiken technologie of hulp van andere mensen om in contact te komen met diensten, terwijl zij wel één of meerdere talen onder de knie hebben. Hoewel taal meer toegankelijkheid zou kunnen bieden, is er niet in elke situatie sprake van. Een doof of slechthorend persoon met een begrip van de Nederlandse taal hoeft immers niet in staat te zijn te telefoneren. Ook hulpmiddelen die speciaal voor doven en slechthorenden bedoeld zijn, zullen niet altijd 100% toegang kunnen bieden. Door een middel te creëren vanuit het *Universal Design* concept zou het niet meer achteraf aangepast hoeven worden en zou het bruikbaar moeten zijn voor doven en slechthorenden. Het

¹² www.thuisbezorgd.nl

¹³ <http://www.nvvs.nl/Items/nl-NL/Nieuws/Voor-iedereen/Bellen-straks-eenvoudiger-voor-slechthorenden->

is niet duidelijk in hoeverre de specifiek voor doven en slechthorenden bedoelde producten vanuit een universeel ontwerp gemaakt zijn, maar bij een aantal producten is aangetoond dat deze niet geheel te werken zoals vooraf is bedacht.

Essentiële diensten

Een van de twee grootste kwesties op dit moment is toegang tot 112. In 2009 werkte het bedrijf AnnieS aan het bereikbaar maken van 112 voor doven en slechthorenden. Het bedrijf stelde mobiele teksttelefoons ter beschikking waarmee doven en slechthorenden “real time” konden communiceren met andere mobiele teksttelefoons en diensten als 112. Dit was voor dove en slechthorende mensen de enige manier om in geval van nood zelfstandig met een alarmcentrale te kunnen communiceren. Begin 2012 ging AnnieS echter failliet.

Op 1 mei 2012 viel het teksttelefonienetwerk uit en was 112 plotseling onbereikbaar. SIGNAAL vroeg aan de minister van veiligheid en justitie voor een nieuw middel waarmee doven en slechthorenden contact konden leggen met 112. Enkele maanden later presenteerde de overheid Signcall. Dit blijkt echter niet altijd te werken. Sommige mensen denken tevens dat Signcall een tijdelijke oplossing is. De stichtingen en verenigingen voor doven en slechthorenden weten dat de tijdelijke bemiddelingsdienst die belooft is juist een chatprogramma is dat gesproken woorden omzet in tekst. Zowel de gesproken informanten als de mensen op Facebook hebben echter nog nooit over deze tijdelijke bemiddelingsdienst gepraat. Een groot aantal mensen zien Signcall als de beloofde tijdelijke oplossing, aangezien Signcall óók op initiatief van de regering is opgestart.

Signcall is op dit moment één van de weinige middelen voor doven en slechthorenden om contact te leggen met 112. Signcall biedt een gratis abonnement aan waarmee 112 benaderd kan worden. Maar als dit middel niet goed werkt bij een grote groep dove en slechthorende mensen, hoe moet men dan 112 bellen? Wanneer ik de informanten vraag naar hun ervaring met Signcall is het niet al te positief. Karin vertelt dat de app van Signcall op haar mobiel nog niet zo goed werkt, waardoor ze voornamelijk Signcall via de PC gebruikt. Zij denkt dat zij de app zelf niet goed begrijpt: ze zegt "ik moet het even uitvogelen". Maar ook Sandra heeft problemen met de Signcall app op haar mobiel. Hoewel Signcall wel te bereiken is via een computer, kunnen mensen niet met de mobiele app contact opnemen met hulpdiensten. In dat geval zijn zij afhankelijk van anderen en heeft Signcall zijn doel niet bereikt. Michiel heeft de app van Signcall ook op zijn mobiel staan en denkt er over na om hem binnenkort te verwijderen. "Hij werkt toch niet, dus waarom zou ik hem houden?". Er zijn veel doven en slechthorenden gesproken en geobserveerd in hun discussies waarin naar voren komt dat zij niet tevreden zijn met de mobiele

versie van Signcall. Daarom kijken een hoop mensen uit naar de nieuwe bemiddelingsdienst die KPN eind 2013 zal aanbieden¹⁴.

Toegang tot de publieke sfeer

De tweede kwestie die begin 2013 sterk belicht werd, is de afwezigheid van ondertiteling. Het ondertitelen van uitzendingen kan namelijk de toegankelijkheid sterk bevorderen. Ten tijde van de kroning te 30 april waren er op verschillende publieke locaties grote schermen neergezet. Deze schermen toonden uitzendingen van Nederlandse zenders, maar de beelden waren niet overal ondertiteld. Deze situaties wakkerden een al bestaande discussie aan. Een speciale organisatie die als doel heeft om alle uitzendingen ondertiteld te krijgen werkt hier aan mee. Samenwerkingsverband Ondertitel Alle Programma's (SOAP) werkt net als SIGNAAL samen met de zeven andere belangenorganisaties voor dove en slechthorende mensen. SOAP gaat na of de publieke omroepen zich naar de wet gedragen wat betreft ondertiteling, en is ook politiek actief met haar standpunten. SOAP legt uit dat 80% van de programma's op de Nederlandse televisie Nederlandstalig is. De overige 20% wordt automatisch ondertiteld geleverd, omdat het niet-Nederlandstalig is.

Om te zorgen dat dove en slechthorende mensen kunnen deelnemen aan de maatschappij moeten zij in staat zijn om hedendaagse televisie te volgen. De televisie is naast het internet een belangrijk medium om informatie te vergaren. Sinds 1 januari 2008 is er een wettelijke verplichting voor ondertiteling ingevoerd. De publieke omroepen werden verplicht om per jaar 5% meer te ondertitelen, om in 2011 aan 95% ondertiteling te komen. De commerciële programma's begonnen met 15% en anno 2011 zou er 50% ondertiteld moeten zijn. Er was in 2012 nog het probleem dat de zenders van RTL niet onder deze Nederlandse wetgeving vallen, omdat zij in Luxemburg gevestigd zijn¹⁵. RTL heeft inmiddels gehoor gegeven aan de kritiek die zij kregen van onder andere SOAP en ondertitelen sinds 1 maart 2013 meer programma's¹⁶.

Uit het interview met Diana blijkt dat Nederland achter loopt in ondertiteling; ze legt uit dat op Britse zenders vrijwel alle programma's worden ondertiteld, ook op de commerciële zenders. Dit zien we terug op de website van SOAP; Groot-Brittannië ondertitelt haar meest bekende zenders 70% tot 99,25%, waarbij er maar één zender is met 70% ondertiteling. Gemiddeld is er 97% ondertiteld¹⁷.

Het kan voorkomen dat iemand met een gehoor *disability* niet genoeg heeft aan ondertiteling of een gebarentolk. Door een middel aan te dienen als oplossing, vergeet men soms dat niet iedereen hier profijt van heeft. Op een dovenforum wordt gezegd dat een doof persoon

¹⁴ <http://www.nvvs.nl/items/nl-NL/Nieuws/Voor-iedereen/Bellen-straks-eenvoudiger-voor-slechthorenden->

¹⁵ <http://www.ondertiteling.nu/wat-wordt-ondertiteld--3449.html>

¹⁶ <http://www.gehoortest.nl/2013/03/18/ondertiteling-bij-programmas-rtl/>

¹⁷ <http://www.ondertiteling.nu/plaatjes/user/File/ondertiteling%20in%20het%20buitenland2011.pdf>

niet verplicht is om naar de uitzending met gebarentolk te kijken, enkel omdat het voor hen bedoeld is. Het gaat er uiteindelijk immers om welk middel men prefereert. Zo kan een taalachterstand ervoor zorgen dat iemand kiest voor een NGT uitzending. Iemand op het eerdergenoemde dovenforum vindt bijvoorbeeld dat ondertiteling gevoelens niet goed overbrengt. NGT kan door middel van gezichtsuitdrukkingen gevoelens uiten.

De besproken kwesties van toegang tot publieke sfeer en essentiële diensten kunnen we terugbrengen bij *Universal Design*. Het blijkt dat, ondanks de toegankelijkheidsvoorwaarden van de overheid, er een lange periode voorbij moet gaan voor er een nieuw product kan ontstaan dat de communicatie van doven en slechthorenden kan bevorderen. In eerste instantie is dit logisch; een product moet zorgvuldig geconstrueerd worden en zeker in dit geval, vanuit een *Universal Design* concept worden ontworpen. Een product als Signcall moet goed werken omdat het een levensredder kan zijn. De regering hoort in principe te zorgen dat hiervoor regels bestaan, maar zullen ook instanties moeten belasten met controles of deze regels worden nageleefd. Hier lijkt echter niet altijd sprake van te zijn, zoals we zagen bij de ondertiteling van de kroning.

Of het hier gaat om miscommunicatie tussen regering, producent en zij die het product willen gebruiken of nodig hebben, kan dit onderzoek niet verklaren. Dit onderzoek beperkt zich immers tot de meningen en feiten die de informanten meegeven. Volgens hen wordt er niet goed geluisterd naar hun behoeften, vandaar ook de diverse brandbrieven die via belangenorganisaties worden opgestuurd naar de regering.

Opleiding

Een opleiding kan voor verschillende vormen van toegankelijkheid zorgen. Zoals we eerder al hebben gezien is de basisopleiding een deel van de opvoeding. Deze zal voor een groot deel bepalen hoe goed een kind talen zal beheersen en hoe hij of zij in het leven zal staan wat betreft het doof of slechthorend zijn. Het kiezen van een dove of horende school, zal meerdere gevolgen kunnen hebben voor een kind. Op deze scholen zullen zij andere relaties vormen, een andere taal meekrijgen, en andere normen en waarden aangeleerd krijgen. De keuze om vervolgens verder te gaan leren zal ook zeker toegankelijkheid kunnen creëren. Op een simpele manier gezegd, door het halen van een hogere opleiding worden er steeds hogere functies en banen beschikbaar voor deze persoon. Toch zal niet alles even makkelijk zijn zoals hier is geformuleerd. Een opleiding of baan hoeft immers niet even toegankelijk te zijn wanneer iemand doof of slechthorend is. Dat laten de informanten ook zien.

Diana heeft twee opleidingen afgerond, een BA in Nederland en een MA in Engeland. Haar doofheid heeft haar niet belemmerd bij het studeren in Engeland, voornamelijk omdat er meer mogelijkheden zijn dan in Nederland. Ze maakte gebruik van een Tolk Nederlandse Gebarentaal bij haar colleges in Nederland, zodat ze toegang kreeg tot de informatie die werd gegeven. Dit zorgde voor toegang tot een opleiding, ondanks de schijnbare barrières. Door een

andere taal te gebruiken, namelijk NGT, haalde zij een barrière weg en kon zij gebruik maken van de onderwijsinstantie. Ook in Engeland kon ze gebruik maken van tolken. De tolken in Engeland waren voor haar beter inzetbaar dan de tolken in Nederland.

Linda had het zo zwaar op de horende scholen waar zij zat, dat ze met haar opleiding moest stoppen. Wendy, een meisje van 17, liet op Facebook weten dat ze een opleiding had gekozen, maar was verbaasd toen ze werd opgeroepen voor een tweede toelatingsgesprek, vermoedelijk vanwege haar doof zijn. Ze werd toen gevraagd of zij wel in staat was om de studie te volgen. Karin zegt wel eens belemmerd te worden bij haar studie door "[de] informatie die de tolken soms niet helemaal duidelijk overbrengen en ik dus dan [iets] mis..". Een tolk zorgt dus net als een gehoorapparaat niet voor vanzelfsprekende toegankelijkheid. Er is altijd een vertraging in de vertaling, net als met elke andere taal. Er kunnen verkeerde gebaren gebruikt worden, of er zijn onbekende woorden voor een tolk of doof persoon. Karin wordt ook in sociale sfeer op haar school belemmerd; het contact met medestudenten verloopt niet altijd soepel. Noortje laat haar medestudenten altijd weten dat ze moeten smsen of mailen wanneer ze contact zoeken. Sandra zit op dit moment op een koksschool waar ze het zwaar heeft. Een groot aantal woorden zijn moeilijk voor haar te begrijpen en iets vertellen en schrijven is ook lastig voor haar bij deze opleiding. Daarom is er een tolk aanwezig om haar te helpen. Hoewel een tolk een aantal nadelen met zich meebrengt, haalt zij er voldoende profijt uit.

Arbeidsmarkt

Niet elke baan is geschikt voor iemand met een *disability*. Maar er zijn ook werkgevers die geen behoefte hebben aan het aanpassen van de werkomstandigheden. Communicatie is belangrijk op het werk en toegang tot deze communicatie zal bevorderd moeten worden om een doof of slechthorend persoon te laten functioneren. Deze toegang is te bevorderen met middelen, maar zoals blijkt uit verschillende ervaringen van informanten krijgt niet iedereen deze mogelijkheid aangeboden, en wordt men vanwege het hebben van een audiologische *disability* vaak daarom niet aangenomen.

Diana vindt, ondanks haar vooropleidingen, geen werk in Engeland. Linda bevindt zich in diezelfde situatie. Zij volgde twee opleidingen maar wordt net als Diana herhaaldelijk afgewezen wegens haar *disability*. Ze zegt het erg jammer te vinden dat ze nooit de kans heeft gekregen om te doen waar ze voor gestudeerd heeft. Toch is zij ooit bij een stichting in Ede aangenomen als stagiaire. Daar verzorgde zij slechthorende ouderen en kon zij haar studie en haar kennis van NGT gebruiken. Later verhuisde ze omdat ze samen ging wonen, waardoor ze nu niet terug kan naar die stichting. Ze merkt dat werk niet toegankelijk voor haar is, omdat er gekeken wordt naar haar *disability* en niet naar haar vaardigheden. Ook al heeft zij de kwaliteiten om te kunnen werken, haar *disability* zou overheersen en zou er weinig moeite gedaan worden door de werkgever om te kijken naar eventuele middelen om communicatie te bevorderen.

Wat tolk Jackie vertelt, laat zien dat de overheid werkt aan het bevorderen van de toegankelijkheid van de werkvloer voor mensen met een audiologische *disability*. Bedrijven met dove werknemers krijgen van het Rijk subsidie om een tolk te betalen voor bijvoorbeeld een kerstfeest of een workshop. Ondanks deze subsidie ziet echter niet elke werkgever het zitten om een doof of slechthorend persoon aan te nemen. Dat blijkt uit de verhalen van Linda en Diana. Sandra geeft een probleem aan dat wellicht ook meespeelt in de beslissingen van werkgevers; tijdens Sandra's stage in Groningen moesten veel mensen haar helpen, en kostte het haar collega's meer tijd om haar iets uit te leggen. Ook al kost het dankzij subsidies minder geld, de communicatie met een doof of slechthorend persoon kan nog steeds meer tijd vereisen.

Het feit dat er middelen zijn die toegankelijkheid bevorderen, betekent niet automatisch dat er toegankelijkheid verkregen wordt. Middelen die speciaal bedoeld zijn voor doven en slechthorenden zullen niet altijd functioneren zoals bedoeld is, en het gebruik van één middel betekent niet altijd volledige toegang. Het kunnen communiceren in NGT betekent meer toegankelijkheid, maar deze toegang zal afhangen van de situatie en de relatie tussen mensen. Het is een individueel traject dat iemand zal moeten doorlopen om de middelen te vinden die persoonlijk wenselijk zijn. Door de toegankelijkheid die in hun jeugd wordt gevormd, en beslissingen die in die periode door anderen zijn genomen, zal dit traject al deels gevormd zijn.

Toegankelijkheid, zoals in reglementen en wetgeving staat genoteerd, lijkt in de praktijk niet altijd voor 100% opgevolgd te kunnen worden. Omdat deze toegankelijkheid niet altijd gevormd wordt, zijn er scheidingen ontstaan. Door om ons heen te zoeken naar eventuele oplossingen zullen we meer toegang kunnen bereiken, en kunnen scheidingen overbrugd of geaccepteerd worden. In het volgende hoofdstuk zal ik verder ingaan op deze zogenaamde scheidingen en hoe zij precies gevormd worden.

3 Scheiding

Door middel van de begrippen stigma, verschillen, *inclusion* (insluiting) en *exclusion* (uitsluiting) kan de scheiding die doven en slechthorenden ervaren, geoperationaliseerd worden. Een scheiding wordt gevormd door verschillen tussen mensen. Zo kan het vermogen om te horen een kloof veroorzaken tussen een doof en een horend persoon. Een persoon wordt afgescheiden van de groep waar hij niet tot behoort dankzij zijn eigenschappen. Dan vindt er uitsluiting plaats. Deze verschillen worden geconstrueerd door de maatschappij zelf, zoals we hebben kunnen zien bij *disability*. Vervolgens vormen de verschillen een label dat overeenkomt met een groepering. Dit label wordt geplakt op iedereen die een of meerdere eigenschappen van dit label heeft. Zo ontstaan er stereotypes en stigma (Stafford en Scott, 1986: 80, Crocker et al, 1998: 505, Jones et al, 1984 in Link en Phelan, 2001: 367). Dit onderzoek houdt zich aan de definitie van stigma als een constructie van verschillen, welke leiden tot uitsluiting ofwel scheiding.

Perspectief

Een scheiding kan worden gevormd door verschillen die wij zien in anderen. Hoe iemand een verschil beschouwt, hangt af van het stigmatisch denken over dit verschil. Een positief, niet stigmatisch perspectief kan zijn dat een verschil voor individualiteit staat. In negatieve context hangt een verschil aan vooroordelen en een stigmatisch denken. Zo kan iemand met een leerbeperking gezien worden als onbekwaam en niet intelligent (Norwich, 2008: 291). Aan de hand van deze perspectieven kan er respectievelijk insluiting of uitsluiting optreden.

Niet elk verschil werkt een stigma in de hand. Er is een sociale selectie door de maatschappij gemaakt van eigenschappen en karakteristieken die als stigmatisch gelden. Pas wanneer de mens deze eigenschappen labelt ontstaat er een verschil. Indien wij deze verschillen niet als relevant zien, is er geen stigma (Link & Phelan, 2001: 368). Het is een sociale selectie omdat het ongenueanceerd is; een eigenschap kan verschillende nuances hebben, maar de maatschappij kijkt enkel of dit kenmerk aanwezig is (Fullilove, 1998 in Link en Phelan, 2001: 368). Zo zou er bij de populatie van dit onderzoek enkel een scheiding bestaan tussen doof zijn en niet doof zijn. Maar zoals de informanten aantonen, is een eigenschap niet op deze manier te definiëren.

De selectie van verschillen is door de geschiedenis heen veranderd (Link en Phelan, 2001: 368). Elk era kent karakteristieken die als abnormaal werden beschouwd. Denk hierbij aan homoseksualiteit; het werd door de tijd heen gezien als defect, een misdaad, een geneesbare *disability* en tegenwoordig is het een minderheid die voor de eigen rechten op komt (Lane, 2005: 295). Ook kunnen er verschillen tussen culturen worden gevonden in de manier waarop er naar deze eigenschappen wordt gekeken (Link en Phelan, 2001: 368).

Insluiting en uitsluiting

Uitsluiting is een diverse term die wordt gebruikt door mensen met verschillende perspectieven en ideologieën (Silver, 1994 Mathieson et al., 2008 in Chaskin, 2013: 242). Zo zet Corra (2005) uitsluiting neer als de mogelijkheid om als persoon andere mensen bij het participeren in transacties buiten te sluiten. Macht speelt hierbij een grote rol; men moet een machtspositie hebben om een persoon buiten te sluiten, of het gevoel hebben dat zij deze macht hebben (Corra, 2005: 59). Daardoor kan een scheiding worden gevormd door mensen die zich begunstigd voelen tegenover anderen.

Hall (2005) zegt dat PWLD, mensen met een *disability* in leren, een van de meest gemarginaliseerde groepen zijn in het westen die discriminatie en uitsluiting ervaren. Dit is te zien in het hebben van banen waarvoor deze mensen overgekwalificeerd zijn, belemmerde keuzes in huizen en weinig keuze in opleidingen (Hall, 2005: 107). Inclusie zou voor de PWLD moeten betekenen dat zij evenveel kansen krijgen als ieder ander, waardoor zij net als "anderen" zullen worden beschouwd. Wat voor PWLD insluiting kan betekenen hoeft in de praktijk niet als insluiting te worden ervaren. Een baan kan volgens Baron et al. als criterium voor insluiting gelden, maar bij de baan op zich hoeft nog geen insluiting ervaren te worden (Baron et al., 1998 in Hall, 2005: 108). Dat zij "genormaliseerd" worden, betekent niet dat zij in deze ruimtes insluiting zullen ervaren. Denk hierbij aan discriminatie op de werkplek, laag loon en sociale isolatie (Hall, 2005: 109-110). Door middel van insluitende strategieën wil men uitsluiting tegengaan. De praktijk kent meerdere vormen van uitsluiting, en zal men dus ook in specifieke context uitsluiting moeten tegengaan.

Stigma

Een groot aantal onderzoekers gebruiken Goffman's definitie van stigma als zijnde een "*attribute that is deeply discrediting*", een schandelijke eigenschap (Goffman, 1963: 3 in Link en Phelan, 2001: 367). Na Goffman zijn echter meerdere onderzoekers op zoek gegaan naar een nieuwe definitie. Link en Phelan (2001) gebruiken diverse definities om tot een eigen afbakening van stigma te komen. Van Stafford en Scott's karakteristiek die niet aan de norm voldoet, Crocker et al.'s karakteristiek die in sociale context als devaluerend gezien worden en Jones et al.'s definitie die zij gebruiken om verder op te bouwen. Zo definiëren Link en Phelan (2001) stigma als een praktijk waarin mensen gelabeld en ingedeeld worden volgens hun eigenschappen. Vervolgens wordt gekeken naar de manier waarop de labels worden ervaren en zullen de negatief ervaren labels worden gekoppeld aan een stereotype. Hieruit volgt een scheiding die zorgt voor de categorieën "wij" en "zij". Deze scheiding zorgt voor verdere labeling en discriminatie wat leidt tot het verlies van status en verminderde toegang tot sociale, economische en politieke macht. Dit zijn contexten die juist voor de constructie van stereotypes en vooroordelen zorgen (Stafford en Scott, 1986: 80, Crocker et al., 1998: 505, Jones et al., 1984 in Link en Phelan, 2001: 367). Het

is een proces dat een persoon wordt opgedrongen en enkel wordt versterkt door de onmogelijkheid om aan dit label te ontsnappen. Zo moet men naast de eventuele persoonlijke problemen die hun eigenschap opleveren ook rekening gaan houden met deze sociaal geconstrueerde scheiding. Hoe zij met deze scheiding om zullen gaan hangt van de persoon zelf af, zoals later te zien is in hoofdstuk 4.

Ideale maatschappij: Gelijkheid

Gelijkheid betekent dat de kansen van een persoon niet belemmerd of beïnvloed mogen worden door etniciteit, ras, sekse, seksualiteit, religie, *disability*, enzovoorts. Gelijkheid is, vanuit een formeel standpunt gezien, gelijke rechten, verantwoordelijkheden, en mogelijkheden die gelijkmatig verdeeld zijn over iedereen in de maatschappij (Merry, 2012:81). Gelijkstelling wordt door wetten en reglementen vastgesteld, maar er wordt vaak niet naar het individu gekeken (Merry, 2012: 82). Zo zal er in een gemeenschap van doven en slechthorenden niet gekeken worden naar het verschil tussen een licht slechthorend en zwaar slechthorend persoon, omdat er niet naar het individu gekeken wordt, maar naar de "gemiddelde dove persoon".

De vraag bij gelijkheid is niet of het belangrijk is, maar wat er gedaan kan worden om deze gelijkheid te ontvangen (Merry, 2012: 81). Afwezigheid van discriminatie betekent niet automatische de aanwezigheid van gelijkheid. Gelijkheid is immers ook een kwestie van toegankelijkheid. Er wordt vaak verwacht dat mensen die niet bij de gemeenschappelijke maatschappij horen of hier toegang toe hebben, integratiemiddelen zullen gaan zoeken. Merry (2012) beargumenteert dat integreren makkelijker zal zijn voor mensen wiens taal, religie, etniciteit of *ability* overeenkomt met de mainstream. Voor wie dit niet geldt kan het onmogelijk zijn om deze vorm van gelijkheid te ontvangen. Hieruit volgt dat men zal zoeken naar gelijkheid op eigen gronden en niet op basis van integratie (Merry, 2012: 95).

De maatschappijen in het Westen beloven dat integratie zal zorgen voor minder scheiding. Maar deze beloofde gelijkheid is vooral voor de gestigmatiseerde minderheden ver te zoeken (Merry, 2012: 80). In een ideale maatschappij zal men met elkaar omgaan op een respectvolle manier. Dan is de maatschappij effectiever, beargumenteert Merry (2012: 79). Er moet een vorm van gelijkheid ontstaan onder de mensen, waaruit gelijke status en gelijke behandeling volgen. Maar omdat mensen van verschillende etniciteiten, religies en socio-economische achtergronden niet veel met elkaar omgaan worden de stereotypen en discriminaties alleen maar versterkt (Merry, 2012: 79). Verschillen worden niet altijd onder ogen gezien door mensen zonder deze eigenschappen.

Wanneer er geen gelijkheid is, zou een vrijwillige scheiding een respectvolle, eigen keuze zijn. Hiermee sluit iemand zich vrijwillig af van een groep en behoudt deze persoon respect voor zichzelf, omdat deze scheiding niet door anderen is geconstrueerd. Toch vindt Merry (2012) dat dit niet een keuze moet zijn die mensen moeten willen nemen. Deze vrijwillige scheiding zorgt

namelijk niet voor voldoende gelijkheid (Merry, 2012: 80). Uiteindelijk is de scheiding grotendeels door de maatschappij gecreëerd, omdat de persoon vrijwillig afstand neemt door de uitsluiting die hij heeft ervaren.

Opleiding

Merry (2012) meent dat educatie een grote rol speelt in het gelijkheidsdebat. Immers kan een opleiding kan immers meer toegang bieden tot bijvoorbeeld werk (Merry, 2012: 82). Het verkrijgen van deze instrumenten zal vaak afhangen van de omgeving en degenen die deze instrumenten aanbieden. Scholen in Nederland zijn al langere tijd gesegregeerd, zo ook op basis van *disabilities*. Dat is het zogenaamde speciaal onderwijs. Speciaal onderwijs zou deze groep mensen meer toegang tot informatie en sociale relaties moeten geven dan regulier onderwijs ze zou kunnen bieden. Er zijn echter een groot aantal groepen die vinden dat het speciaal onderwijs enkel voor scheiding zorgt en dat de kinderen op deze scholen regulier onderwijs moeten volgen. In de jaren 90 werden na een aantal vergelijkbare discussies basisscholen overgehaald om ook kinderen met het Down Syndroom aan te nemen (Scheepstra, Nakken and Pijl, 1999 in Norwich, 2008: 290). Het Weer Samen Naar School (WSNS) beleid diende voornamelijk om kinderen met milde intellectuele en leer-*disabilities* toegang verlenen tot reguliere basisscholen. Toch hebben scholen de mogelijkheid om een kind met speciale behoeftes af te wijzen, maar dan moeten zij hier legitieme redenen voor geven (Pijl en Veneman, 2005 in Norwich, 2008: 290). Hoewel het speciaal onderwijs met goede bedoelingen lijkt te worden aangeboden, zorgt het indirect voor meer scheiding. Dit is een voorbeeld van een situatie waarbij toegankelijkheid uiteindelijk onbedoeld voor scheiding zorgt.

Werk

Onderzoeken in Groot-Brittannië hebben aangetoond dat de integratie van mensen met een *disability* in de arbeidsmarkt van begin 21ste eeuw niet zo effectief is geweest als men dacht (Piggott, Sapey, and Wilenius, 2005 in Shier et al., 2009: 64). Mensen met een *disability* bleven gemarginaliseerd bij het sollicitatieproces (Roessler and Rumrill, 2003 in Shier et al., 2009: 64). Door aan te geven waar de marginalisatie plaats vindt, kan men benadrukken wat er veranderd moet worden om uitsluiting tegen te gaan (Roessler and Rumrill, 2003 in Shier et al., 2009: 64).

Zoals Hall (2005) bij de PWLD ondervond is het vinden van een baan een vorm van insluiting, maar kan er tijdens het werk alsnog uitsluiting plaats vinden. Shier et al. (2009) beschreven hoe een respondent geen kans kreeg om zijn of haar geschiktheid voor een baan aan te tonen. Zodra het looprek van de respondent werd gezien, werd hij of zij de deur gewezen (Shier et al., 2009: 68). Hierdoor komen mensen met een *disability* door het stigma voor een dilemma te staan: het wel of niet vooraf informeren van een potentiële werkgever van hun *disability*. Mensen zijn namelijk bang dat hierdoor een vooroordeel ontstaat over wat zij daadwerkelijk kunnen (Shier et al., 2009: 69).

Scheiding wordt geconstrueerd door de samenleving. Doordat het een sociale constructie is, wordt het voor de buitengesloten mensen moeilijk om de scheiding tegen te gaan. Hoe doven en slechthorenden in Nederland omgaan met scheidingen komt in hoofdstuk 4 nader aan bod. Zoals we zullen zien bij de ervaringen van de informanten in dit hoofdstuk zijn er twee soorten scheidingen te identificeren; een stigmatische scheiding die gevormd is door vooroordelen, en een praktische scheiding die voornamelijk wordt gevormd door uitsluitingen en verschillen.

3.1 Middelen van Scheiding

Scheiding door middel van taal

Er is een groot debat geweest over het gebruik van de termen *disability* en "handicap" in de wetenschap, zoals ik eerder liet zien in de introductie. Men kan een term als *disability* of "handicap" niet gebruiken zonder eerst onderzocht te hebben of een gemeenschap hier eventueel op tegen zou kunnen zijn. Door het gebruik van incorrecte of ongepaste termen kan er immers een scheiding worden benadrukt. Vaak is men op zoek naar nieuwe termen om zichzelf te omschrijven omdat er een negatieve toon bestaat bij de al bestaande terminologie zoals "handicap". Zo wordt er beargumenteerd dat dit woord beperking benadrukt dat iemand beperkt is. Men wil juist niet de *disability* benadrukken maar de *ability*.

Een groot probleem, zoals eerder in deze tekst is aangetoond, is de taalachterstand die bij doven en slechthorenden kan voorkomen. Deze komt voornamelijk voor bij dove en slechthorende mensen met dove ouders, zoals we konden vernemen van de informanten. Als er een achterstand in de nationale taal is, zal de communicatie worden beperkt en kunnen er communicatieproblemen optreden. Ondanks de mogelijkheid om vloeiend te communiceren in NGT zullen er meerder situaties zijn waarin de nationale taal een vereiste is om te kunnen communiceren. Zo ontstaat er een scheiding die wordt benadrukt door taal.

Scheiding gemaakt door beleid

Beleidsvormen worden ingezet voor gelijkheid van mensen die stigma ervaren. Dit betekent echter niet dat het beleid in de praktijk werkt. In theorie kan er insluiting worden gevormd of discriminatie tegen worden gegaan, maar dit zal in de praktijk niet altijd zo werken. Daarnaast kan een beleid op zichzelf al een scheiding duidelijker maken doordat het nadruk legt op de onderscheid tussen mensen.

Vanaf 1 januari 2017 zal de regering een "arbeidsgehandicapten" quotumwet invoeren indien er eind 2016 minder dan 11.000 banen voor "arbeidsgehandicapten" zijn gerealiseerd¹⁸. Microsoft Nederland heeft in maart 2013 de Raad van Anders opgericht, een denktank die de toegankelijkheid voor werknemers met een *disability* moet bestuderen. Deze raad is onder

¹⁸ <http://www.nu.nl/economie/3406225/quotum-arbeidsgehandicapten-pas-2017.html>

andere dankzij het debat rondom de "arbeidsgehandicapten" quotum ontstaan¹⁹. Zowel deze raad als de quotumwet zorgen dat het anders zijn door een *disability* wordt benadrukt. Alleen al door het gebruik van de term "arbeidsgehandicapten" werkt de quotumwet stigma in de hand. De quotumwet verplicht werkgevers om mensen met een *disability* aan te nemen. Dit betekent dat zij niet worden aangenomen vanwege hun geschiktheid voor de baan, maar vanwege hun *disability*. Daarom is er veel twijfel aan de quotumwet. In een EenVandaag uitzending vertelde Niels Schuddenboom over zijn deelname aan de Raad van Anders. Hij zegt dat het quotum een nobel streven is, maar dat de uitwerking ervan in de praktijk stigmatiserend zal werken²⁰.

3.2 Ervaring van Scheiding door de Dove en Slechthorende Gemeenschap in Nederland.

Geluid zorgt in het geval van een doof of slechthorend persoon voor een praktische scheiding. Hoewel de informanten voornamelijk over deze audiologische scheiding praten, merken zij ook de stigmatische scheiding op. Zij praten niet letterlijk over deze scheidingen, omdat ze zo vanzelfsprekend zijn. Zo zal het missen van een zintuig automatisch zorgen voor een scheiding omdat de samenleving is gebaseerd op het gebruik van alle vijf zintuigen .

De scheiding kunnen we terugvinden in de ervaringen van de informanten met bijvoorbeeld taal en technologie. Vaak is er ook een vorm van scheiding die men niet als daadwerkelijke scheiding ervaart. Deze hangt af van de persoon. Je kunt bijvoorbeeld gebarentaal zien als een middel van toegankelijkheid, maar het zorgt ook voor een nieuwe scheiding, zoals eerder is aangetoond. Dit zorgt ervoor dat een concept als scheiding moeilijk te verwoorden valt. Wij kunnen wel aantonen welke scheidingen mogelijk zijn, waardoor we bepaald gedrag van mensen beter kunnen analyseren.

Technologie als scheiding

Technologie kan op zichzelf voor een scheiding zorgen. Door de komst van het internet zijn er nieuwe mogelijkheden ontstaan om te communiceren, maar men kan ook zichzelf afsluiten van de buitenwereld door uitermate gebruik van het internet. Zo zegt Karin dat ze tegenwoordig bijna alles kan regelen via het internet, ook dingen die zij als doof persoon zonder het internet kan regelen. Het nadeel wat zij hierbij ervaart, is dat ze veel binnen blijft. Technologie hoeft dus niet enkel toegankelijkheid te betekenen, maar kan ook zorgen voor een nieuwe scheiding.

Joop is een van de weinige informanten die tegen het gebruik van technologie is. Hij is iemand die gelooft dat dove mensen geen hoortoestellen nodig hebben omdat dove mensen nu eenmaal geen onderdeel zijn van de horende wereld. Hij vindt dat hij technologische hulpmiddelen niet nodig heeft omdat deze zijn doofheid weg zouden nemen, waardoor hij ook

¹⁹ <http://www.toegankelijk.nu/slechthorende-vrijwilliger-treedt-toe-tot-raad-van-anders-van-microsoft-nederland-4029.html>

²⁰ <http://www.eenvandaag.nl/v/102289>

zijn identiteit verliest. Tevens vindt hij programma's als Whatsapp en Skype middelen die voor nieuwe scheidingen en afbakeningen zorgen omdat ze mensen ervan weerhouden om af te spreken. Hij vindt persoonlijk contact met elkaar belangrijk omdat het de identiteit van het doof zijn en gebruik van gebarentaal bevordert.

Hoewel technologie voor een vermindering van scheiding kan zorgen, wil niet iedereen er gebruik van maken. Daarnaast kan een technologie indirect voor afstand en scheiding zorgen. Het zichtbaar gebruik maken van technologische hulpmiddelen kan ook voor een scheiding zorgen. Het benadrukt immers het "anders zijn" van een persoon. Sommige mensen bij de stichtingen voor doven en slechthorenden kiezen ervoor om fel gekleurde gehoorapparaten te dragen. Hiermee geven deze mensen aan dat zij trots zijn op hun nieuwe aanwinsten en er lak aan hebben dat hun *disability* wordt gezien.

Taal en Scholing als scheiding

Het hebben van dove of horende ouders kan veel invloed hebben op de toegankelijkheid en scheiding van een doof of slechthorend kind. Het kan bepalen welke middelen hij of zij gebruikt, hoe hij of zij communiceert, en hij of zij zichzelf in de maatschappij plaatst. Een van de voornaamste scheidingen door opvoeding lijkt taal te zijn. Jackie zegt dat een kind woorden leert zeggen door dingen te herhalen die hij of zij hoort. Hierdoor zal een doof of slechthorend kind grotendeels door middel van lezen en mondbeweging klanken moeten leren. Indien een gehoorapparaat geluid niet voldoende kan versterken voor een kind met minimaal gehoor, kan het kind een achterstand in de uitspraak krijgen. Daarnaast zal een kind met dove ouders voornamelijk opgevoed worden met NGT, waardoor deze taal een geprefereerd communicatiemiddel kan worden en het kind een achterstand in de nationale taal oploopt.

Ouders zullen een keuze moeten maken naar wat voor school zij hun dove en slechthorende kinderen sturen. Zoals in de literatuur te zien was, kan het sturen van een kind naar een speciale school zorgen voor een scheiding; doordat een doof kind niet op een reguliere school zit wordt het afgescheiden van de horende maatschappij. Dit kan het stigma versterken. De meeste ouders van de informanten stuurden hun kinderen naar zowel een reguliere als dovenschool. Zo is Diana in haar basisschooltijd naar een dovenschool geweest, waarbij ze elke woensdag naar een reguliere school ging. Hierna ging zij naar regulier HAVO onderwijs met inzet van een tolk NGT. Sandra ging naar een horende school totdat zij 8 jaar oud was. Na deze leeftijd is Sandra door haar ouders naar een dovenschool gestuurd omdat zij het moeilijk vond om te communiceren met horende mensen. Hierna is zij enkel nog naar dovenscholen gegaan totdat zij in Groningen ging studeren voor administratief medewerker. Tijdens haar stage merkte ze al gauw dat het mensen steeds meer tijd kostte om haar te helpen. Deze schooltijd was ondanks de aanwezigheid van een tolk erg lastig voor haar. Nu zit ze op een koksschool waarbij ze wederom merkt dat ze moeite heeft met communiceren vanwege haar doofheid. Ook hier is er

een tolk om haar te helpen. Met name haar problemen met communiceren in het Nederlands valt haar zwaar. Linda heeft haar opleiding bij een horende school niet kunnen afmaken omdat ze het lastig vond, ondanks de aanwezigheid van een tolk. Het volgen van reguliere onderwijs betekent dus niet dat een scheiding verholpen of verminderend kan worden, zoals de mensen achter het WSNS wensten. Het kan toegankelijker gemaakt worden door middel van een tolk, maar taalachterstand kan voor een blijvende scheiding zorgen.

Volgens Jackie kan het sturen van een doof kind naar een reguliere school erg veel betekenen voor sociale relaties die het kind vormt. Er zijn namelijk veel minder dovenscholen dan reguliere scholen. Hierdoor zal een kind een lange reis moeten maken om op school te komen, en zullen de vrienden het kind maakt niet altijd in zijn of haar omgeving wonen. Zo blijft het sociale contact beperkt. Door een kind (ook) naar een reguliere school te sturen, komt hij of zij met kinderen uit de omgeving in contact en kan hij of zij meer sociale vaardigheden opbouwen.

De informanten die naar een dovenschool en reguliere school zijn gestuurd, hebben de mogelijkheid gekregen om zowel NGT en Nederlands leren. Dit heeft ervoor gezorgd dat ze meer toegang hebben en minder scheiding ervaren. Er zijn middelen die ingezet kunnen worden om de daadwerkelijke toegang op een reguliere school te bevorderen, maar het zal van het individuele kind afhangen of het inderdaad invloed heeft.

Taal

Terwijl een groot aantal van de informanten NGT gebruikt, biedt dit niet altijd toegankelijkheid. Zoals eerder is aangetoond, is het mogelijk dat NGT meer scheiding veroorzaakt. Diana zegt dat doven eenmaal liever communiceren met NGT omdat het sneller, compacter en makkelijker is voor de meeste doven door hun taalachterstand. Niet iedereen in hun omgeving zal echter NGT spreken, waardoor NGT niet automatisch voor meer toegang zorgt. Juist door NGT te zien als eigen taal benadrukt het wederom het "anders zijn", en bevordert het een scheiding. Wanneer een persoon naast NGT ook het Nederlands goed beheerst, kan deze scheiding onaangeraakt blijven of zelfs worden verkleind. Zo is Diana naar eigen zeggen tweetalig opgevoed en kan zij in het Nederlands communiceren als de omgeving dit toelaat. Diana kan immers niet alles verstaan, ondanks haar gehoorapparaten.

Situaties waarin mensen ondanks hun doofheid of slechthorendheid alsnog kunnen communiceren in het Nederlands zijn voornamelijk wanneer dit met vrienden en familie wordt gedaan. Er zijn een aantal informanten die vooral hun ouders goed kunnen verstaan. Zo kan Noortje enkel bellen met haar moeder omdat zij haar stem goed kent. Linda merkt op dat ze goed met haar vrienden kan praten door te liplezen. Diana communiceert met haar vrienden in zowel NGT als Nederlands.

Soms zijn er meerdere of specifiekere tolken nodig, vertelt Jackie. Zo worden tolken ingezet om tussen twee gebarentalen te vertalen, of moeten er interpretatietolken ingezet worden bij psychotische patiënten die hun eigen manier van gebaren hebben. In beide situaties wordt een Relay tolk ingezet. Dit is een tolk NGT beheerst en daarnaast een andere gebarentaal kent waardoor hij of zij kan tolken tussen twee verschillende gebarentalen. Zonder een Relay tolk kunnen er ook binnen het gebruik van NGT nieuwe scheidingen ontstaan. Meerdere informanten vertellen nadrukkelijk dat er geen universele gebarentaal bestaat. Er is dus ook een scheiding te vinden binnen gebarentaal zelf, omdat elk land zijn eigen gebarentaal kent. Door Relay tolken in te zetten worden deze soort scheidingen verkleind.

Nu kan een persoon zonder kennis van NGT met handbewegingen bepaalde situaties duidelijk maken. Maar zoals Jackie vertelt, zijn abstracte kwesties als ruzie, boosheid en liefde moeilijk uit te beelden. Daarom is er vaak een ander hulpmiddel nodig om mensen met elkaar te kunnen laten communiceren.

Een middel dat veel horende ouders met dove kinderen gebruiken is Nederlands met ondersteuning van gebaren. Jackie zegt hierover:

Het gaat er echt om dat je goede communicatie hebt met je kinderen. Zet alles in om een goede communicatie te bewerkstelligen!

Tijd kan een probleem zijn voor ouders in de communicatie met hun dove of slechthorende kind. Er moet immers een nieuwe taal worden geleerde. Daarom kan NMG, Nederlands Met Gebaren, een oplossing zijn die voor beide partijen communicatie makkelijk maakt. Bij NMG wordt er Nederlands gesproken en wordt het ondersteund met gebaren . Een aantal van de informanten gebruikt NMG in het ouderlijk huis en ondervinden er veel voordeel van.

Moedertaal

Een tweetalige opvoeding is vaak te vinden bij dove en slechthorende mensen. Mensen met dove ouders zullen meestal opgroeien met NGT als eerste taal. Voor een groot aantal van hen zal NGT daarom als moedertaal worden gezien. Toch zien bijna alle informanten met horende ouders zowel NGT als Nederlands als moedertaal omdat zij in hun kinderjaren beide talen hebben meegekregen.

Sandra ziet zowel NGT als Nederlands als haar moedertaal ondanks haar achterstand in de Nederlandse taal. Als oorzaak hiervoor geeft ze haar tweetaligheid. Ze zegt dat ze immers twee talen tegelijkertijd moest leren. Diana is tweetalig opgevoed en voor haar is het verwarrend welke taal haar moedertaal is. Ze houdt van gebarentaal omdat het de taal is waarin ze spreekt, maar van Nederlands houdt ze evenveel vanwege de "mooie zinnen". Karin zegt dat NGT "sowieso" haar moedertaal is, maar Nederlands ook. Ze impliceert met het woord "sowieso" dat zij als slechthorend persoon NGT hoort te zien als moedertaal. Op het internet zijn genoeg discussies te vinden die deze kwestie aankaarten. Eén zo'n discussie vond plaats op een

Facebookpagina voor doven. Hier discussieerde men of NGT gezien kan worden als moedertaal of dat het als hulpmiddel beschouwd moet worden. Zo was Robin van mening dat NGT geen moedertaal is, maar een taal die net als een hoortoestel als hulpmiddel beschouwd moet worden. Gesproken Nederlands is volgens hem geen vreemde taal voor een doof persoon, maar juist de moedertaal. NGT is een alternatief dat wordt gebruikt wanneer men niet meer normaal kan communiceren via de moedertaal, het Nederlands. Hij zegt dat men bij gebruik van NGT alsnog Nederlandse woorden en zinnen vertaalt. Liu beargumenteert dat NGT de moedertaal kan zijn van de vroegdoven (doof geboren). Peter zegt dat men mensen met NGT als moedertaal moet respecteren, maar dat andere dove mensen niet gedwongen moeten worden NGT te gebruiken. De meeste mensen in de discussie vinden dat elk individu voor zichzelf moet beslissen hoe hij of zij de gebruikte taal ziet. Er is dus een duidelijke onenigheid over hoe een taal als NGT beschouwd dient te worden. Maar zoals uiteindelijk de meeste kwesties bij doven en slechthorenden moet het gezien worden als een individuele kwestie. Het zorgt echter wel voor een onderlinge scheiding, waardoor er groepen binnen de gemeenschap kunnen ontstaan.

Onderlinge Scheiding

We weten dat een scheiding makkelijk te maken is door mensen die buiten de afgescheiden groep vallen. Ook binnen de gemeenschap vinden er meerdere scheidingen plaats, impliciet en expliciet, zoals we bij de vorige discussie over moedertaal konden zien. Taal speelt ook hier weer een duidelijke rol vanwege de centrale rol in de communicatie. Wanneer iemand zegt dat hij of zij doof is, krijgt deze persoon een label met de verschillende ideeën en eigenschappen die men associeert met doofheid omvat. Hierdoor ontstaat een scheiding door de persoon zelf. Joop gebruikt het woord doof bewust om zichzelf af te scheiden van horenden, omdat hij trots is op zijn doofheid en het beschouwt als een belangrijke eigenschap van zichzelf. Indien hij zijn doofheid zou verstoppen voor de buitenwereld zou hij zichzelf niet zijn. Dus wanneer we kijken naar het taalgebruik van de informanten kunnen we zien dat zij zelf ook een scheiding maken door middel van woorden. Zo zegt Karin het volgende:

Whatsapp is inderdaad een veelvuldig gebruik geworden onder ons, doven. [sic]
Door te zeggen "onder ons, doven" construeert Karin een scheiding tussen twee groepen: "hen" die niet-doven en "ons" de doven. Zij vertelde eerder in het interview echter dat zij, hoewel ze doof is, zichzelf zwaar slechthorend noemt omdat ze met gehoorapparaten veel kan horen. Wanneer haar werd gevraagd of een vriendin van haar slechthorend of doof is, zei ze "ook doof ja". Hier kunnen verschillende oorzaken voor zijn. Ze kan de term doof erg breed gebruiken, of ze ziet het als een overkoepelende term voor iedereen met een gehoorprobleem. Er is genoeg discussie te vinden over de implicaties van de woorden "doof" en "slechthorend" op het internet, zo ook bij verschillende stichtingen voor doven en slechthorenden. Want wanneer is iemand nu precies doof, en wanneer slechthorend? Moet er een medische verklaring zijn waar het aantal

decibel verlies op staat, of moet men juist de eigen ervaring als uitgangspunt nemen? Hierdoor kunnen vragen ontstaan als: 'moet ik mij nu aanmelden bij de groep voor doven omdat ik medisch gezien doof ben, of bij een groep voor slechthorenden omdat ik met een gehoorapparaat best veel hoor?'

Er hebben zich verschillende groepen gevormd binnen de gemeenschap van doven en slechthorenden. De stichtingen die eerder zijn genoemd richten zich dan ook vaak op één specifieke doelgroep, waardoor een onderlinge scheiding enkel versterkt wordt. De scheidingen die de stichtingen maken, zijn vaak in leeftijdscategorieën en mate van doof- en/of slechthorendheid. Dit leidt tot de vraag bij welke groep iemand hoort wanneer de eigen visie van de *disability* niet overeenkomt met een van de bestaande groepen.

Twee Werelden

Er zijn een groot aantal dove en slechthorende mensen die zich tussen verschillende werelden bevinden, namelijk de horende, slechthorende en dove werelden. Vaak kunnen de informanten zelf niet goed aangeven tot welke wereld zij behoren omdat de grenzen niet duidelijk zijn en zij zichzelf op andere manieren identificeren dan deze werelden dat doen. Zo kan een slechthorend persoon zichzelf zien als deelnemer van de horende wereld omdat hij of zij in de praktijk weinig merkt van de slechthorendheid. Anderen die deel uit maken van de slechthorende wereld kunnen hem of haar daarentegen zien als deel van hun wereld. De dove wereld kan verder onderverdeeld worden zoals in de introductie is gedaan. Men kan zichzelf zien als deel van een dove wereld die bestaat uit dove mensen, maar men kan ook deel uit maken van de Dove wereld met hoofdletter D, waarin men zichzelf los ziet van de horende bevolking. In de Dove wereld zal een groot deel van de mensen dan ook beargumenteren dat ze een eigen cultuur hebben en dat Doofheid een belangrijke eigenschap is waarvoor geen hulp nodig is.

Joop komt het dichtst bij de visie van de Dove wereld. Hij ziet zijn doofheid immers niet als beperking, maar als een deel van zijn persoonlijkheid waar hij trots op mag zijn. Hij zegt tijdens het interview echter niet letterlijk dat hij zichzelf ziet als deel van deze Dove wereld. Wel komt zijn mening sterk overeen met zowel de wereld van de Doven als de doven. Linda ziet zichzelf niet als doof persoon maar voelt zichzelf wel als een deel van de dovenwereld. Bij de horende wereld voelt ze zich buitengesloten omdat ze soms gesprekken niet kan volgen.

De informanten spraken voornamelijk over een praktische scheiding, maar dit betekent niet dat er geen sprake is van een stigmatische scheiding. Deze was voornamelijk op te merken bij het 17-jarige meisje dat werd opgeroepen voor een tweede toelatingsgesprek, of Linda die nergens wordt aangenomen en Diana die vaak vanwege haar "handicap" wordt afgewezen. Deze drie voorbeelden laten zien dat stigma bij de informanten het meest voorkomt in gevallen van toelating tot werk en opleiding.

Of een scheiding als positief of negatief wordt ervaren, hangt af van de scheiding waarover gepraat wordt en de persoon die hem ervaart. Een scheiding kan onbewust ervaren worden omdat het achter de rug om gebeurt. Een scheiding kan ook bewust worden gecreëerd door een persoon zelf. Een concept als scheiding is daarom moeilijk te verwoorden omdat het juist voor iedereen anders kan zijn. Daardoor kunnen buitenstaanders alleen aanwijzen waar zich mogelijk een scheiding bevindt, net als dat zij kunnen aanwijzen waar zich mogelijke problemen van toegankelijkheid bevinden.

4 Afbreken of Accepteren

We weten dat een scheiding grotendeels wordt geconstrueerd door mensen die geen deel uitmaken van de afgescheiden groep. Hierdoor wordt een groot aantal van de afgescheiden mensen geconfronteerd met een scheiding waarvoor ze zelf niet gekozen hebben. Nu is de vraag hoe doven en slechthorenden omgaan met de gevormde scheidingen. Proberen zij deze af te breken door middel van woorden of daden, of accepteren ze hem? Over een stigmatische scheiding werd weinig gepraat door de informanten, maar zodra het aan bod kwam werd men gefrustreerd omdat er vaak weinig tot niets aan te doen is. De informanten zochten voornamelijk naar middelen om een praktische scheiding tegen te gaan. Hiermee ontvangen ze meer toegankelijkheid en kunnen ze de praktische scheiding deels verkleinen.

Accepteren of Afbreken

Door de informanten werd vooral impliciet gepraat over het accepteren van de scheiding of het opzoeken van een middelpunt. Een aantal van de informanten was gevraagd, "wat als je het echt niet kunt verstaan?" Linda beantwoordde daarop dat ze zal blijven vragen om herhaling, hoe vaak dat ook is. Ze legt zich er niet bij neer en zet door tot ze het verstaat. Als laatste oplossing wil ze nog wel pen en papier gebruiken. Sandra zal ook doorzetten, met of zonder middelen. Noortje laat vaak de wat grotere groepsgesprekken maar gaan. Als ze iets niet verstaat wil ze wel vragen wat er gezegd werd, maar in groepsgesprekken wordt er zo veel gezegd dat de discussie vaak al weer ergens anders kan zijn. Ze legt zich er snel bij neer wanneer haar communicatie beperkt is. Ze accepteert de situatie zoals hij is, maar ziet dit niet als een probleem, omdat ook horenden deze situaties wel eens mee maken. Noortje praat gedurende het hele interview over deze problemen. Zij vertelt over het niet kunnen bellen, en het niet goed kunnen praten in groepen of op feestjes, waardoor ze erg pessimistisch klinkt over haar slechthorendheid. Ze zegt nooit dat ze doorzet totdat ze weet wat er gezegd is, zoals Linda en Sandra dat doen. Ze ontwijkt daarom evenementen en feestjes waarbij er weinig mensen zijn die ze kent. Ondanks dat mensen die ze kent vaak rekening proberen te houden met haar, lijkt ze zelf niet altijd bereid om de praktische scheiding te verhelpen. Zo zegt ze bijvoorbeeld dat ze op vrijdag met haar sportteam eet, maar dat ze niet haar best doet om dingen te verstaan op deze avonden. Dus hoewel haar vrienden en kennissen een scheiding voor haar juist willen afbreken, staat ze er zelf niet voor open. Waarschijnlijk omdat ze erg pessimistisch in het leven staat, ze gaat er immers automatisch van uit dat een gesprek haar kan afscheiden.

Noortje is een voorbeeld van een slechthorend persoon die de situatie waar ze in zit accepteert. Ze is gefrustreerd, zoals overkwam in het interview, maar lijkt niet vast te houden aan deze gevoelens. Ze ziet in dat ze niets kan doen aan de situatie, iets waar Diana tegenwoordig juist een uitdaging in ziet:

Nee er zijn wel wat dingen die wij niet kunnen, maar daar sta ik niet bij stil. Vroeger dacht ik wel vaak - fuck wat klote k kan dat niet. Maar daar word je alleen maar depressief van. Je kan beter met een positieve blik een andere weg nemen [sic]

Aan het taalgebruik van Diana is te zien dat zij behoorlijk gefrustreerd is. Ze is veel obstakels tegengekomen en heeft niet alles kunnen overwinnen. Maar door nu te zoeken naar creatieve oplossingen die wel wat meer mogen kosten, geeft ze aan meer te willen doen dan vroeger om een scheiding tegen te gaan.

Diana heeft ook situaties zoals Noortje beschrijft waarin ze iets niet kan verstaan, maar zij zal haar best doen om alles verstaanbaar te maken door haar eigen inzet en het gebruik van middelen. Door gebruik van middelen bevordert ze haar persoonlijke communicatie met de buitenwereld. Ze leert tevens haar vrienden gebarentaal, iets dat buiten haar eigen persoonlijke communicatie ligt. Door haar vrienden gebarentaal aan te leren zorgt ze ervoor dat een deel van de buitenwereld juist met haar leert communiceren. Zo laat zij een opmerkelijke manier van het afbreken van een scheiding zien. Hierbij komt ze dicht in de buurt van de visie van Joop. Hij vindt dat mensen zijn taal moeten leren, en dat hij zich niet aan de horenden hoeft aan te passen. Ook zijn er diverse mensen te vinden op het dovenforum die graag zien dat de scheiding van de kant van de horenden verholpen wordt door gebarentaal aan te bieden als vak op scholen, of het zelfs verplicht stellen.

Linda heeft bij haar studies veel te maken gehad met een praktische scheiding die haar tegenwerkte. Ondanks haar inzet heeft ze moeten opgeven. Ze lijkt de situatie nu te accepteren. Ze heeft een van haar studies niet kunnen afmaken omdat deze te zwaar voor haar was vanwege haar doofheid. Ze is vervolgens een andere vergelijkbare studie gaan doen die minder zwaar voor haar was. Deze heeft ze wel afgemaakt. Linda gaf als reden hiervoor haar doorzettingsvermogen, maar niet overal lukt het haar om door te zetten. Zo lijkt ze door alle afwijzingen bij bedrijven en instanties het vinden van leuk en passend werk te hebben opgegeven. Telkens komt ze de scheiding tegen die haar belemmert in haar baankeuze. De keuzes die ze heeft zijn onder haar niveau. Ze wil ook niet verhuizen om een kans te hebben op een betere baan, en vindt het "wel goed zo". Ze wil nu een toekomst op gaan bouwen met haar vriend en wil zich daarop focussen. Ze accepteert haar situatie en doet daarom niets meer om dit deel van de scheiding tegen te gaan. Dit betekent wel dat ze deels gestudeerd heeft voor niets. Ze krijgt niet de kans om te doen wat ze graag wil doen.

Hoewel een persoon een scheiding lijkt te accepteren, wil dit niet zeggen dat zij nooit een poging tot afbreken hebben gedaan, of ervoor is gemotiveerd. Er bestaan situaties waar er geen mogelijkheid is tot afbreken, hoe sterk de wens ook is. Er zijn echter verschillende situaties die de informanten tegenkomen waar zij zich succesvol tegen kunnen verzetten, zowel tegen praktische als stigmatische scheiding. Een stigmatische scheiding wordt meestal besproken op

het dovenforum, terwijl de informanten en de leden van de overige Facebookpagina's zich voornamelijk impliciet bezig hielden met de praktische scheiding.

Middelen

Wanneer de praktische scheiding nader wordt bekeken, blijkt dat dit bij doven en slechthorenden voornamelijk een kwestie van toegang tot communicatie is. Door de inzet van verschillende middelen zoals gehoorapparaten, gebarentaal, Whatsapp en het internet kunnen zij een groot deel van de scheiding afbreken. Met uitzondering van Joop waren de informanten bezig met het vinden van de beste middelen om persoonlijke communicatie te verkrijgen of te verbeteren. Zij probeerden niet bewust om de scheiding tegen te gaan.

De reden voor het gebruik van de middelen hangt van het middel af. Een middel als een gehoorapparaat wordt door de meeste informanten omschreven als een manier van communicatie met horenden, zoals hun ouders en vrienden. Joop wilt geen hoortoestel omdat het er juist voor zou zorgen dat hij kan communiceren met horenden, in plaats van dat horenden kunnen communiceren met hem. Hij wil dat horenden moeite doen om met hem te kunnen praten, niet andersom. Hij zegt dat hij geen verandering hoeft te maken omdat er is niets mis met hem. Een middel hoeft dus niet automatisch te staan voor het tegengaan van een scheiding omdat niet iedereen dit middel als positief ervaart, net als bij toegankelijkheid.

Whatsapp wordt veel gebruikt vanwege de lage kosten en het snelle contact wat hiermee met anderen wordt gelegd. Karin en Linda zeggen dit te gebruiken als alternatief voor bellen. Tanneke, als middelslechthorende, kan bellen en gebruikt Whatsapp voornamelijk om in contact te zijn met haar zwaarslechthorende en dove vrienden zoals Linda. Het wordt met uitzondering van Joop door de informanten gezien als een doeltreffend communicatiemiddel.

Het internet biedt diverse mogelijkheden op het gebied van connecties maken. Er kan gecommuniceerd worden, informatie worden opgezocht, enzovoorts. Karin gebruikt naar eigen zeggen diverse programma's net als een horende. Internet biedt haar tevens communicatie vormen die zij anders niet zou hebben. Zo kan ze reserveringen maken, bestellingen plaatsen en mailen met instanties en diensten die ze niet kan bellen vanwege haar gehoor. Hoewel zij verschillende argumenten voor gebruik geeft die als algemeen gezien kunnen worden, ziet zij ook veel pluspunten voor dove en slechthorende mensen.

Internet

Wanneer een scheiding als problematisch wordt ervaren, kan men door middel van moderne technologie met elkaar in contact komen, verhalen delen en in actie komen. Het internet is voor veel van de informanten een middel geworden dat zij niet kunnen missen. Zo gebruiken ze veelvuldig Whatsapp, een middel dat internet nodig heeft. Ook kan sociale media saamhorigheid bevorderen en kunnen de informanten via het internet in contact komen met diensten en instanties die voorheen niet te bereiken waren. Dit zijn een aantal belangrijke manieren waarop

de dove en slechthorende informanten het internet gebruiken om een scheiding tegen te werken.

Het internet kan voor doven en slechthorenden een bron zijn waarbij een taalachterstand in Nederlands hen niet in de weg hoeft te staan. Doof Centraal verspreidt via Facebook video's met nieuwsberichten die een samenvatting geven van de afgelopen week in gebarentaal. Chatprogramma's bieden de mogelijkheid om te communiceren door middel van gebaren. Zo gebruikt Diana Facetime, en gebruiken Sandra en Karin Skype met gebaren. Men krijgt de mogelijkheid te communiceren door middel van NGT, wat een scheiding tegen kan gaan. Zo kunnen zij ondanks een taalachterstand up to date blijven, en communiceren met mensen die ook NGT kennen maar bijvoorbeeld ver weg wonen.

Er wordt op dit moment gevraagd om erkenning van de Nederlandse Gebarentaal door onder andere het Dovenschap als officiële taal van Nederland. In verschillende filmpjes met gebarentaal en ondertiteling vraagt men aandacht voor de kwestie en wil men beginnen met het verzamelen van handtekeningen. Het internet biedt dus de mogelijkheid om mensen op te roepen en in actie te laten komen, onafhankelijk van de afstand of welke taal ze gebruiken. Zo waren er al eerder bij de kroning op verscheidene Facebookpagina's oproepen geplaatst om klachten in te dienen over het gebrek aan ondertiteling.

Taal

Wederom blijkt dat taal een grote rol speelt, dit keer als een manier om scheidingen te maken, maar het kan ook gebruikt worden om een scheiding tegen te gaan. Door juist de terminologie die een scheiding benadrukt uit de weg te gaan, kan men een deel van het zogenaamde stigma verwijderen. Niet alleen het taalgebruik van horenden, maar ook dat van doven en slechthorenden zal hieronder vallen. Indien een persoon die medisch gezien doof is, gezegd wordt dat hij of zij een "handicap" heeft, zal er direct een scheiding ontstaan die er op het eerste gezicht niet zou zijn; het is immers niet altijd goed te zien of iemand een gehoor *disability* heeft. Door het woord handicap of beperking te gebruiken, leggen we een persoon diverse eigenschappen op die de persoon niet heeft, of beter gezegd, zelf niet denkt te hebben. Indien een persoon zijn of haar gehoor *disability* niet als een "handicap" ziet, zal er in feite ook geen "handicap" bestaan maar zou het enkel om een eigenschap van de persoon gaan. Dit is ook te zien in de eerder gegeven quote, geschreven door een doof persoon. Hierin zagen we dat de schrijfster haar *disability* ziet als het "[enkel] missen van één zintuig". Daarnaast leeft ze voornamelijk in de horende wereld, dus ziet ze geen punt in het gebruiken van het woord handicap. Wanneer de informanten over zichzelf praten, gebruiken ze enkel de woorden doof en slechthorend als woorden om zichzelf te beschrijven. Ze verwachten niet dat het woord een andere lading zou hebben. Taal wordt in deze context dus gezien als een sociaal fenomeen. Wij kiezen zelf welke woorden we gebruiken, maar we zijn ook praktisch gezien gelimiteerd in onze

woordkeuze. Vandaar ook dat er in deze tekst het woord *disability* wordt gebruikt, maar cursief is om te laten zien dat deze woordkeuze niet vanzelfsprekend of van harte is. Een woord kan vele ladingen hebben die ieder persoon anders kan ervaren. Voor de een is het logisch om te zeggen "ik heb een beperking" omdat deze persoon veel beperkingen mee maakt in zijn of haar leven en deze ook ziet als beperkingen dankzij haar of zijn doofheid. Een ander persoon met dezelfde *disability* kan het juist verwoorden als "ik ben gewoon doof", zoals veel van de informanten hun *disability* beschrijven. Van alle informanten was er maar één persoon die haar *disability* niet enkel als "doof" labelde, maar ook als een handicap.

[.] elke keer afgewezen door mijn handicap, dus nooit kans gekregen om deze opleiding te doen (Linda)

[sic]

Het is opmerkelijk dat ze dit woord in het hele interview maar één keer gebruikt, wanneer we bij een, voor haar, frustrerend onderwerp komen. Ze zegt dat ze nooit de kans heeft gekregen om met haar gehaalde opleiding te doen wat ze graag wil doen. Ze wordt telkens afgewezen omdat ze doof is, waardoor werk vinden voor haar niet gemakkelijk is. Daarom werkt ze nu in een totaal andere sector, onder haar niveau. Het woord "handicap" gebruikt ze hier dan ook eerder in de context van wat ze telkens hoort. Het kan immers zo zijn dat er bij de terugkoppeling na een sollicitatie wordt gezegd dat zij niet wordt aangenomen vanwege haar doofheid, of "handicap". Het is allemaal verbonden aan het stukje frustratie dat in haar woorden naar voren kwam toen er over dit onderwerp gepraat werd. Linda gebruikte dus een woord dat voor veel doven en slechthorenden een taboe is; ze zijn niet beperkt, ze hebben geen "handicap". Volgens hen kunnen deze woorden er enkel voor zorgen dat zij verder verwijderd worden van de horende samenleving.

Taal kan ook als een barrière werken wanneer er geen (goed) begrip is van de taal waarin gecommuniceerd wordt. Met uitzondering van Joop waren de informanten bewust bezig met hun tweetaligheid. Zo is Diana altijd bezig om haar beide talen te ontwikkelen en werken Sandra en Linda aan hun Nederlands, ondanks de moeite die ze er mee hebben. Zij zijn allemaal bezig met het bevorderen van communicatie en dus het verminderen van een scheiding. Wanneer Diana naar Engeland verhuisde, merkte ze een nieuwe taalbarrière op. De eerste drie maanden durfde ze nauwelijks in het Engels te praten. Ze moest immers een andere taal uitspreken dan ze gewend was. Wanneer ze iets verkeerd uitsprak werd ze soms gecorrigeerd door anderen, of had ze er "gewoon schijt aan". Tegenwoordig krijgt ze veel complimenten over haar uitspraak; "een doof meisje uit Nederland die Engels spreekt met stem!". In het interview is te merken dat ze zich in de tijd dat ze er gewoond heeft de taalbarrière deels heeft overbrugd door vertrouwen te krijgen en te oefenen. Ze keek bijvoorbeeld veel tv-programma's. Ze heeft echter ook een deel van de taalbarrière geaccepteerd, wat blijkt uit de manier waarop ze omgaat met verkeerde uitspraak.

Scholing

Zoals we eerder konden lezen lijkt het toegang verlenen tot speciaal onderwijs voor een kind goed bedoeld te zijn, maar wanneer zij enkel naar een speciale school gaan, zal er scheiding optreden en worden zij gelabeld als kinderen met "speciale behoeftes" (Scheepstra, Nakken and Pijl, 1999 in Norwich, 2008: 290). Van kinds af aan wordt zo de scheiding alleen maar benadrukt. Om het makkelijker te maken voor een kind kan het naar beide scholen worden gestuurd, zodat het beide werelden kan beleven. Daarnaast zal ook een deel van de scheiding worden weggehaald.

Wanneer ze ouder worden kunnen kinderen hun eigen keuzes maken en eigen meningen ontwikkelen. Dan is de vraag of het kind zich meer thuis zal voelen in de horende wereld of in de d/Doven wereld. Door een kind gelijke kansen te geven zal hij of zij minder barrières tegenkomen die hem of haar ergens van weerhouden. Zo zijn de keuzes uitgebreider. Dit is te merken bij bijvoorbeeld Diana; zij heeft zich in beide werelden verdiept en heeft zowel dove als horende vrienden. Ze leert haar horende vrienden gebarentaal, maar houdt ook veel van Nederlands. Ze verdiept zich graag in mooie Nederlandse zinnen en de grammatica, maar ziet NGT meer als haar basistaal, wat blijkt wanneer ze Nederlands spreekt. Ze is een mengeling van twee werelden, wat onder andere komt door haar opvoeding en scholing. Als kind was ze naar zowel een reguliere als dovenschool gestuurd.

Stigmatisch

Er blijkt nog steeds een taboe te zijn op doofheid en slechthorendheid. Dit concluderen Agnes Zonnenberg en de mensen die aanwezig waren bij een netwerkbijeenkomst voor doven en slechthorenden in juni 2013. Het slechter gaan horen lijkt een teken van zwakte. Door dit taboe zijn er veel mensen met slechthorendheid die geen middelen zoeken voor hun eventuele problemen. Zij doen alsof er niets aan de hand is en dat ze prima kunnen horen²¹. De aanwezigen van de netwerkbijeenkomst vinden dat het meer bespreekbaar moet zijn. Doordat stigmatische ideeën een scheiding veroorzaken, worden mensen ook verder verwijderd van middelen die voor hen een oplossing zouden kunnen betekenen. Het accepteren van de *disability* door de persoon zelf zou er niet alleen voor zorgen dat men beter kan gaan horen, maar ook dat de scheiding tussen horende mensen en slechthorende en dove mensen kleiner wordt gemaakt. Zaken zoals taalgebruik of zelfbeeld zullen bijdragen aan het groter maken van een scheiding. Tanneke vertelt dat mensen die doof en slechthorend zijn meer vertrouwen moeten krijgen om met mensen te praten die niet slechthorend of doof zijn. Ze merkt dat mensen meestal onvoldoende zelfvertrouwen hebben om te communiceren met horenden. Zij zegt "Laat zien of merken dat je het ook hebt gehoord of dat je het wilt horen". Ze wilt dat doven en slechthorenden zichzelf niet in het stigmatisch denken plaatsen, maar zich hier los van koppelen

²¹ <http://www.tolknet.nl/praat-mee/blog/taboe-wat-zeg-je>

en zich concentreren op wat zij kunnen als persoon, niet wat zij kunnen volgens de maatschappij.

Bevorderen

Moet men de eigen d/Doven wereld benadrukken waardoor een scheiding nog groter wordt, of dat men de scheiding moet afbreken zodat doven en slechthorenden niet anders meer zijn en bij de horende wereld horen. Vaak blijken de meningen in de d/Dovenwereld een scheiding te benadrukken; Joop wil niet tot de horende wereld behoren omdat hij daar naar eigen zeggen geen deel van uitmaakt, net zoals een horende niet in zijn wereld past. Voor de rest is er volgens hem niets mis met het verschil, maar men moet dit verschil niet weg willen halen omdat juist deze verschillen een persoon maken tot wie hij of zij is. In andere woorden, omdat verschillen vaak voor scheidingen zorgen, wil Joop dat de scheidingen blijven bestaan. Voor hem zijn deze scheidingen dan ook geen dilemma. Hieraan moet wel worden toegevoegd, dat hij voornamelijk over praktische scheidingen praat zoals gehoorapparaten aanschaffen die het gehoorprobleem deels kunnen wegnemen.

Men kan leren met een scheiding om te gaan, deze te negeren of een poging doen om deze af te breken. In het laatste geval zien we dat doven en slechthorenden middelen gebruiken die hun communicatie kunnen bevorderen. Zo gebruikt Sandra pen en papier wanneer zij niet verstaat wat een van haar horende collega's zegt. Noortjes gebruik van haar gehoorapparaten, Diana's gebruik van Whatsapp, Linda's gebruik van liplezen, en Karin's gebruik van gebarentaal zijn allemaal manieren en middelen die de toegankelijkheid tot hun omgeving in de vorm van relaties, ruimtes en behoeften kunnen bevorderen. Ze hebben allemaal de vrijheid om te kiezen welke manieren zij gebruiken om hun toegankelijkheid te bevorderen en een scheiding tegen gaan. Niet iedereen zit stil wanneer er sprake is van scheiding, discriminatie of stigma. Door dit soort berichten, de verhalen van de informanten en de meningen die te lezen zijn op de diverse Facebookpagina's zien we dat de gehele dove en slechthorende gemeenschap verdeeld is over het afbreken en accepteren van een scheiding. Dit is op zich logisch wanneer we de gemeenschap zien als een groep mensen die verder te verdelen valt in meningen en opvattingen over het doof en slechthorend zijn. Zolang deze gemeenschap erg verdeeld is in haar opinies zullen de groepen die voor het afbreken van een scheiding staan niet de volledige steun kunnen verwachten van de rest. Dit kan liggen aan passieve standpunten maar ook aan tegengestelde visies die mensen bij zich dragen. Het blijkt dat media zoals Facebook en het internet plekken bieden om mensen met dezelfde visie bij elkaar te brengen, zodat zij ondanks hun verspreidheid over Nederland hun meningen kunnen delen en vervolgens actief kunnen deelnemen aan het afbreken van een scheiding.

5 Conclusie

Toegankelijkheid, zoals geformuleerd in de literatuur, is de toegang tot sociale relaties, locaties en behoeften. Deze kan worden verkregen door regelgevingen als het invoeren van ijkpunten voor het internet of door hulpmiddelen als gehoorapparaten, Whatsapp, internet enzovoorts. Deze toegang van mijn informanten is echter niet gemakkelijk te verkrijgen door enkel het gebruik van hulpmiddelen. Het feit dat één hulpmiddel niet genoeg hoeft te zijn, of dat een hulpmiddel bedoeld voor doven en slechthorenden initieel (en nog steeds) niet werkt, wijst er op dat toegankelijkheid niet allen een kwestie is van jezelf toegang verlenen.

De informanten vormen hun eigen wereld door middel van toegankelijkheid en hun omgang met scheiding. Het concept van toegankelijkheid impliceert dat er niet altijd sprake is van open toegang bij een product of locatie, en laat zien dat de maatschappij nog ver verwijderd is van daadwerkelijke toegankelijkheid. Zodra men vanzelfsprekend toegang heeft tot de sociale relaties, locaties en behoeftes, kan men spreken van volledige toegankelijkheid en eventueel zelfs minder scheiding. Want indien we niet meer hoeven te benadrukken dat iemand toegankelijkheid nodig heeft, accentueren we de bestaande scheiding niet meer.

De informanten hebben voornamelijk te maken met een praktische scheiding. Uit hun ervaring met scheidingen blijkt dat de literatuur een correct beeld geeft over de opzet en het ontstaan van zo'n scheiding. De scheiding ontstaat dankzij de verschillen die men ervaart bij de communicatie met doven en slechthorenden. Op deze praktische verschillen kan vervolgens een stigmatisch beeld worden gebaseerd. Informanten die meerdere afwijzingen kregen wanneer ze solliciteerden naar werk hebben te maken met vooroordelen over hun verschillende eigenschappen. Zij kregen deze aftwijzingen van mensen in een machtspositie die hen op deze manier uitsluiten van participatie, een fenomeen dat auteur Corra eerder beargumenteerde (2005: 59).

Door te streven naar gelijkheid die geen nadruk legt op de noodzaak ervan, zal een scheiding gelijk blijven of verminderen. Daarnaast zal gelijkheid zoals Merry het formuleerde niet van één kant komen. Een scheiding is immers een sociale constructie en zal voornamelijk door de makers moeten worden afgebouwd. Daarom kunnen de informanten ook weinig doen om de ervaren scheiding af te breken. Op dit moment lijken zij voornamelijk met deze scheiding te moeten leven, en moeten ze zich voornamelijk concentreren op manieren om de praktische scheiding te omzeilen. Pas wanneer een praktische scheiding kleiner is, kan er iets worden gedaan aan de stigmatische scheiding en kan men een eigen mening laten horen. Zoals we konden zien bij de anonieme persoon Facebook gebruikt om haar mening te uiten, zijn er op dit moment al een groot aantal middelen om dit te doen. Een belangrijk middel is het internet, zoals te zien is bij de diverse stichtingen die Facebookpagina's aangemaakt hebben, en het discussie

forum voor doven. Veel mensen laten hier hun stem horen. Het internet is dan ook een veelgebruikt middel om regeringen en instanties in te lichten over problemen en kwesties door middel van brandbrieven.

Op Joop na staan de informanten open voor diverse technologieën die hun communicatie kunnen bevorderen. Hij laat zien dat technologie in de d/Dovenwereld niet altijd wordt geaccepteerd en zeker niet als oplossing wordt gezien. Daarom zullen de ontwerpers van de verschillende middelen voor doven en slechthorenden altijd moeten beseffen dat er veel variatie is in de wensen van deze doelgroep. Niet iedereen is er klaar voor om een scheiding te overwinnen, te accepteren of er mee om te gaan. Dit zagen we bij Noortje; zij ontwijkt bepaalde situaties waarvan zij denkt dat haar gehoorprobleem haar belemmert om er aan te participeren. Diana vindt juist dat ze moet kunnen doen wat ze wil doen, en gaat zaken die ze niet lijkt te kunnen niet uit de weg.

Iedereen heeft zo zijn eigen manier om om te gaan met kwesties van toegankelijkheid en scheiding. Niet iedereen zal zich hier bewust van zijn of dezelfde reactie er op hebben, maar veel doven en slechthorenden zijn bereid om samen naar de actieve en passieve kant van scheidingen en toegankelijkheid te kijken. Doven en slechthorenden moeten hun best doen om deze te overbruggen, en horenden moeten hen tegemoet komen. Zoals Joop beargumenteerde zal de horende wereld open moeten staan voor aanpassingen aan hun kant. Horenden moeten de toegang voor doven en slechthorenden vergemakkelijken om de praktische, en daardoor uiteindelijk ook de stigmatische scheiding te verminderen. Zo kan er een verbeterde communicatie tussen de twee werelden worden verwezenlijkt.

6 Bibliografie

- Acevedo-Polakovich, Ignacio David & Bell, Bailey & Gamache, Peter & Christian, Allison S. (2013) "Service Accessibility for Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Questioning Youth" *Youth Society* 45: 75, pp. 75-97.
- Ball, Simon (2009) "Accessibility in E-assessment" *Assessment & Evaluation in Higher Education* 34:3, pp 293-303.
- Benschop, Lucas (25 april 2013) *Quotum Arbeidsgehandicapten pas vanaf 2017*
Beschikbaar via: <www.nu.nl/economie/3406225/quotum-arbeidsgehandicapten-pas-2017.html>[26 april 2013]
- Chaskin, Robert J. (2013) "Integration and Exclusion : Urban Poverty, Public Housing Reform, and the Dynamics of Neighborhood Restructuring" *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 647, pp. 237-267.
- Corra, Mamadi (2005) "Separation and Exclusion: Distinctly Modern Conditions of Power?" *The Canadian Journal of Sociology* 30:1, pp. 41-70.
- Ellis, Katie & Kent, Mike (2011) *Disability and New Media* Routledge New York.
- Giuliano, Genevieve & Redfearn, Chris & Agarwal, Ajay & He, Sylvia (2011) "Network Accessibility and Employment Centres" *Urban Studies* 49:77, pp. 77-95.
- Goggin, Gerard & Newell, Christopher (2003) *Digital Disability: The Social Construction of Disability in New Media* Rowman & Littlefield Publishers.
- Hall, Edward (2005) "The entangled geographies of social exclusion/inclusion for people with learning disabilities" *Health and Place* 11, pp. 107-115 Queen Margaret University College.
- Hamill, Alexis C. & Stein, Catherine H.(2011) "Culture and Empowerment in the Deaf Community: An Analysis of Internet Weblogs" *Journal of Community & Applied Social Psychology* 21, pp. 388-406 Wiley Online Library.

Karras, Elizabeth & Rintamaki, Lance S. (2012) " An Examination of Online Health Information Seeking by Deaf People" *Health Communications* 27, pp. 194-204 Taylor & Francis group.

Kok, Pauke de & Bomers, Loes (5 maart 2013) *Hoe krijg je arbeidsgehandicapten aan het werk?* Beschikbaar via: <www.eenvandaag.nl/v/102289> of <http://www.eenvandaag.nl/economie/45025/hoe_krijg_je_arbeidsgehandicapten_aan_het_werk_> [15 mei 2013]

Lane, Harlan (2005) "Ethics and Deafness: Ethnicity, Ethics, and the Deaf-World" *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 10:3, pp 291-310 Northeastern University.

Link, Bruce & Phelan, Jo (2001) "Conceptualizing Stigma" *Annual Rev. Sociology* 27, pp. 363-385 Columbia University.

Maya Duque, Pablo A. & Coene, Sofie & Goos, Peter & Sörensen, Kenneth & Spieksma, Frits (2013) "The Accessibility Arc Upgrading Problem" *European Journal of Operational Research* 224:3, pp. 458-465.

Merry, Michael S. (2012) "Equality, self-respect and voluntary separation" *Critical Review of International Social and Political Philosophy* 15:1, pp. 79-100 University of Amsterdam.

Möbus, Lisa (2010) "Making web content accessible for the deaf via sign language" *Library Hi Tech* 28:4, pp. 569-576.

Norwich, Brahm (2008) "Dilemmas of difference, inclusion and disability: international perspectives on placement" *European Journal of Special Needs Education* 23:4, pp. 287-304.

Power, Mary R., & Power, D. (2004) "Everyone here speaks TXT: Deaf people using SMS in Australia and the rest of the world" *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 9, pp. 350-60.

Power, Mary R. & Power, Ds & Horstmanshof, Louise (2007) " Deaf People Communicating via SMS, TTY, Relay Service, Fax, and Computers in Australia" *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 12:1, pp. 80-92 Oxford University Press.

- Providenti, Michael (2005) "The Art of the Accessibility Statement" *Internet Reference Services Quarterly* 10:1, pp. 47-62.
- Riley II, Charles A. (2005) *Disability and the Media: Prescriptions for Change* University Press of New England.
- Shi, Yuquan (2006) E-Government Web Site Accessibility in Australia and China *Social Science Computer Review* 24:3, pp. 378-385.
- Shier, Michael & Graham, John R. & Jones, Marion E. (2009) "Barriers to employment as experienced by disabled people: a qualitative analysis in Calgary and Regina, Canada" *Disability & Society* 24:1, pp. 63-75.
- Smith, Chad E. (2006) "Where Is It? How Deaf Adolescents Complete Fact-Based Internet Search Tasks" *American Annals of the Deaf* 151:5, pp. 519-529 Gallaudet University Press.
- Wilson-Buford, Kellie (2013) "From Exclusion to Acceptance: A Case History of Homosexuality in the U.S. Court of Military Appeals" *Journal of Homosexuality* 60:2-3, pp. 250-272.
- Zonnenberg, Agnes (6 juni 2013) *Taboe.... "Wat zeg je?"*
Beschikbaar via: <www.tolknet.nl/praat-mee/blog/taboe-wat-zeg-je> [10 juni 2013]
- Basisverzekering*
Beschikbaar via: <www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/basisverzekering> [2013]
- Bellen straks Eenvoudiger voor Slechthorenden* (14 mei 2013)
Beschikbaar via: <<http://www.nvvs.nl/Items/nl-NL/Nieuws/Voor-iedereen/Bellen-straks-eenvoudiger-voor-slechthorenden->>> [26 april 2013]
- ITU overview*
Beschikbaar via: <www.itu.int/en/about/Pages/default.aspx> [10 juni 2013]

KPN brengt Total Conversation Dienst voor Doven in H2 (14 mei 2013)

Beschikbaar via: <<http://www.dovennieuws.nl/index.php/nieuws/binnenland/1001-kpn-brengt-total-conversation-dienst-voor-doven-in-h2>> [10 mei 2013]

Mate van Gehoorverlies

Beschikbaar via: <www.hoorwijzer.nl/hoorhulpmiddelen/hoortoestellen/welk-hoortoestel/mate-van-gehoorverlies.html> [15 mei 2013]

Ondertiteling bij Programma's van RTL

Beschikbaar via: <<http://www.gehoortest.nl/2013/03/18/ondertiteling-bij-programmas-rtl/>> [10 mei 2013]

Ontwikkeling van Richtlijnen en Regelgeving: Webrichtlijnen

Beschikbaar via: <www.accessibility.nl/projecten-en-publicaties/ontwikkeling-richtlijnen-en-regelgeving/webrichtlijnen> [25 april 2013]

Over Toegankelijkheid: Wetgeving in Nederland

Beschikbaar via: <www.accessibility.nl/over-toegankelijkheid/wetgeving/nederland> [12 mei 2013]

Slechthorende Vrijwilliger treedt toe tot Raad van Anders van Microsoft Nederland

Beschikbaar via: <www.toegankelijk.nu/slechthorende-vrijwilliger-treedt-toe-tot-raad-van-anders-van-microsoft-nederland-4029.html> [25 april 2013]

SOAP

Beschikbaar via: <www.ondertiteling.nu > [12 mei 2013]

SOAP: Ondertiteling in het buitenland

Beschikbaar via: <www.ondertiteling.nu/plaatjes/user/File/ondertiteling%20in%20het%20buitenland2011.pdf> [13 mei 2013]

SOAP: Wat wordt ondertiteld?

Beschikbaar via: <www.ondertiteling.nu/wat-wordt-ondertiteld--3449.html> [12 mei 2013]

Thuisbezorgd

Beschikbaar via: <www.thuisbezorgd.nl> [25 april 2013]

UWV

Beschikbaar via: <www.uwv.nl/>[26 april 2013]

Wat is Toegankelijkheid?

Beschikbaar via: <www.solgu.nl/we-werken-aan/toegankelijkheid/81-wat-is-toegankelijkheid.html>[15 mei 2013]

Webrichtlijnen 1: Overzicht van Ijpunten

Beschikbaar via: <www.accessibility.nl/kennisbank/webrichtlijnen1>[12 mei 2013]

Yourincal

Beschikbaar via: <www.yourincal.nl> [15 mei 2013]