

## Slechthorendheid en werk:

# een complex probleem vraagt om een integrale aanpak

Slechthorendheid op het werk is een complex probleem omdat zoveel factoren een rol spelen: het gehoor zelf, de functie-eisen, de akoestische omgeving en niet te vergeten de voortdurende communicatie die werk en samenwerken tegenwoordig nu eenmaal vereisen. Naar schatting 200.000 werknemers ondervinden serieuze problemen in de arbeidssfeer als gevolg van hun verminderde gehoor. Experts zoeken de oplossing in een integrale aanpak.

NIC VAN SON

Slechthorend zijn en werken is regelmatig een ongelukkige combinatie. Goed kunnen communiceren is op verreweg de meeste werkplekken belangrijk, en laat dat nou net een van de kernproblemen bij slechthorendheid zijn: een verminderd gehoor leidt tenslotte vaak tot slechter verstaan. Het gevolg: misverstanden en irritaties op de werkvloer. Maar slechthorendheid kan meer met zich meebrengen: vermoeidheid en concentratieverlies bijvoorbeeld, omdat de dagelijkse communicatie zoveel inspanning vergt. Maar ook regelmatige griepjes of vage gezondheidsklachten zijn een teken aan de wand. Tijd om er iets aan te doen.

### Integrale aanpak gevraagd

Uit onderzoek blijkt dat zo'n 200.000 mensen in Nederland problemen op het werk krijgen als gevolg van hun slechthorendheid. Volgens Bas Sorgdrager van het Expertisecentrum Gehoor & Arbeid redden velen zich aardig, bijvoorbeeld door het gebruik van goede hoortoestellen. Maar er blijft een kleine groep over die specifieke hulp nodig heeft om de problemen te lijf te gaan. "Ruw geschat zijn dat 1000 tot 2000 mensen. Zonder specifieke aandacht voor hun problemen vallen zij uit het arbeidsproces. Wat nodig is, is een integrale aanpak: de inzet van hoor-

John Voermans



*Bediening van een controlepaneel vraagt om een goed gehoor voor het waarnemen van diverse akoestische waarschuwingssignalen.*

## Expertisecentrum Gehoor & Arbeid

Het Expertisecentrum Gehoor & Arbeid is een samenwerkingsverband tussen de audiologische centra van het AMC, het LUMC, het VUmc, het Coronel Instituut en het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Het expertisecentrum beoogt relevante kennis te bundelen, de samenwerking tussen arbo-diensten en audiologische centra te verbeteren, deskundigheid te bevorderen en onderzoek en ontwikkeling van nieuwe instrumenten en preventiemogelijkheden te stimuleren. Bovendien heeft het expertisecentrum een zorgtaak binnen de polikliniek Mens en Arbeid. Vraagstellingen gaan over gezondheidsproblemen die te maken hebben met auditieve eisen in het werk (communicatie, veiligheid) en blootstelling aan overmatig geluid op de werkplek. Spreekuur en advies hebben een multidisciplinair karakter (audioloog, psycholoog, maatschappelijk werker, logopedist, arbeidsgeneeskundig consulent). Het expertisecentrum is te bereiken per telefoon (020-5665387) of e-mail ([ncvb@amc.uva.nl](mailto:ncvb@amc.uva.nl)). Meer informatie is te vinden op [www.gehoorenarbeid.nl](http://www.gehoorenarbeid.nl).



John Vermaans

Als de slechthorendheid niet op tijd herkend wordt, of er wordt niets aan gedaan, kan de vermoeidheid zelfs leiden tot ernstige gezondheidsproblemen als burn-out en depressie.

*Medewerkers van callcenters behoren tot de risicogroepen: alle communicatie verloopt via hun gehoor.*

apparatuur, eventueel akoestische aanpassingen, informatieverstrekking aan de slechthorende én de collega's en leidinggevend. En bij alles wat je doet, hou je rekening met de gestelde functie-eisen. Soms is er geen werkbare oplossing te vinden en dan adviseer ik om toch op zoek te gaan naar een andere baan of functie."

### Eerste signalen

Hoe herken je (een aankomende) slechthorendheid, wat zijn de eerste signalen? Sorgdrager onderscheidt twee typen signalen: problemen in de communicatie en mentale klachten. Beginnende problemen in de communicatie zijn voor iedereen wel herkenbaar. Klassiek zijn natuurlijk de misverstanden: 3 uur in je agenda noteren terwijl er 10 uur gezegd werd. Als gevolg van de miscommunicatie ontstaan soms kolderieke, maar vaker vervelende situaties. "Ja zeggen als je eigenlijk de vraag niet goed verstaan hebt en vervolgens de verkeerde actie ondernemen, dat leidt natuurlijk tot irritatie bij collega's of tot ruzie met de baas", zegt Sorgdrager. Wat ook irritant is: een collega die regelmatig twee of drie keer om aandacht moet vragen.

Onder mentale klachten vallen vermoeidheid en concentratieverlies. Vermoeidheid is vaak een eerste signaal dat er communicatieproblemen zijn: door zich de hele dag in te spannen kan de slechthorende werknemer alle vragen, opmerkingen en gesprekken nog wel volgen, maar een afgemat gevoel aan het eind van de dag is de prijs die daarvoor betaald wordt. Er komt natuurlijk een moment dat dat zichtbaar wordt op de werkvloer. Volgens Sorgdrager is vermoeidheid echter nauwelijks bekend als symptoom van slechthorendheid, ook niet onder bedrijfsartsen. Eerder dit jaar schreef gezondheidsonderzoeker Miranda Maurix het onderzoeksrapport *Moe van het werk*, waaruit harde cijfers blijken: vermoeidheid komt onder slechthorende werknemers driemaal zoveel voor als onder goedgehoorde.

### Eerder (h)erkennen

Volgens Sorgdrager valt er nog wel wat te winnen met het eerder herkennen van slechthorendheid. "Een eenvoudige gehoortest zou onderdeel moeten zijn van het preventief medisch onderzoek. We kennen in Nederland al enkele jaren de Nationale Hoortest, een eenvoudige screening die telefonisch of via internet kan worden uitgevoerd. Binnen een paar minuten heb je de uitslag. Is het resultaat goed, dan is er niets aan de hand, scoor je slecht, dan kun je via uitgebreid diagnostisch onderzoek op zoek naar de oorzaak en de ernst van de klacht."

## 200.000 MENSEN IN NEDERLAND

### KRIJGEN PROBLEMEN OP HET WERK ALS GEVOLG VAN HUN SLECHTHORENDHEID

Sorgdrager meent dat arbeidsorganisaties zelf voor een goed beleid in dezen moeten zorgen, wat betekent dat er het nodige gedaan moet worden aan scholing van bedrijfsartsen. Maar ook de werknemer moet actief zijn en zijn verantwoordelijkheid nemen. "Ze zijn er wel, hoor, werknemers die meteen doorhebben dat die misverstanden en vermoeidheid te maken hebben met hun eigen verminderde gehoor, en die er vervolgens ook wat aan gaan doen. Maar wat meer besef, alertheid en eigen verantwoordelijkheid kunnen geen kwaad." Dat is ook de mening van NVVS-directeur Joop Beelen. Tijdens het Nationaal Debat Arbeid en Gehoor, in april van dit jaar, riep hij slechthorenden op om het probleem niet nodeloos te vergroten door de eigen slechthorendheid te camoufleren. Voorbeelden van dit kameleongedrag: niet laten weten dat je iets niet verstaan hebt, gokken wat er gezegd werd, de koffiepauze mijden ("ik moet nog even mijn brief afmaken").

## Nationaal Debat Arbeid en Gehoor

Op maandag 23 april 2007 vond in het bezoekerscentrum van Heineken te Zoeterwoude het Nationaal Debat Arbeid en Gehoor plaats. De problematiek van slechthorendheid op het werk, waardoor zo'n 200.000 mensen uit het arbeidsproces dreigen te vallen, werd aan de hand van een zestal stellingen bediscussieerd. Onder het motto 'spijkers met koppen slaan' ondertekenden vijf partijen aan het eind van de middag een intentieverklaring om gezamenlijk een beleidsplan Arbeid en Gehoor op te stellen en te gaan uitvoeren. Meer informatie staat op [www.arbeidengehoor.nl](http://www.arbeidengehoor.nl).

Eerder herkennen vraagt alertheid van alle betrokkenen: de slechthorende zelf, de collega, de leidinggevende, de personeelsadviseur en de bedrijfsarts. Eerder erkennen ligt helemaal op het bordje van de slechthorende werknemer zelf: niet bagatelliseren dus, slechthorendheid is een serieus probleem. Zelfs als 'het nu eenmaal bij de leeftijd hoort' is actie ondernemen belangrijk. Tijdig erkennen en er iets aan doen verbetert niet alleen de werkomstandigheden, maar ook de kwaliteit van het hele leven.

### Informereren

Eén van de dingen die erkenning van de eigen slechthorendheid echter in de weg staat, is het feit dat veel mensen gewoon geen besef hebben van wat slechthorendheid aan problemen kan veroorzaken. VU-audioloog Theo Goverts formuleerde het tijdens het Nationaal Debat Arbeid en Gehoor als volgt: "Slechthorenden hebben zelf gewoon te weinig begrip van hun eigen problematiek en doen zichzelf daarmee tekort." In de integrale aanpak van het probleem slechthorendheid krijgt informatieverstrekking dan ook een prominente plek.

## VERMOEIDHEID KOMT ONDER SLECHTHORENDE WERKNEMERS DRIEMAAL ZOVEEL VOOR ALS ONDER GOEDHORENDE

Bas Sorgdrager: "In de begeleiding van cliënten informeren we veel, alleen een hoortoestel aanmeten is gewoon te weinig. We geven tips voor goede communicatie mee en geven ook voorlichting aan collega's." Datzelfde doen ook gespecialiseerde reïntegratiebedrijven als Bureau Arbeid van de Koninklijke Auris Groep en de Koninklijke Effatha Guyot Groep en Fama/Arbeidscentrum Viataal. Directeur Hans van Grieken van Fama noemt informatievoorziening en begeleiding in de communicatie de sleutel tot succes: "Daarvoor zetten wij de jobcoach in, een persoonlijk

begeleider die zich voornamelijk richt op het verbeteren van informatie en communicatie op de werkplek. De jobcoach geeft uitleg aan collega's, kan een buddy voor de werknemer zoeken en stimuleert de sociale interactie. Als de cliënt dat wenst, kan de jobcoach hem ook ondersteunen met bijvoorbeeld een assertiviteitstraining. De ondersteuning is van tijdelijke aard en is vooral bedoeld om de werknemer te stimuleren ook zelf het heft in handen te nemen."

### Oplossingen op maat

Een complex probleem dat een integrale aanpak vergt, dus. Maar hoe werkt dat in de praktijk? Sorgdrager: "Zoals gezegd redt een groot deel van de 200.000 werknemers met gehoorproblemen zich redelijk met hoorapparatuur. Maar de groep die daar onvoldoende baat bij heeft, vraagt om een specifiekere ondersteuning. Wij bekijken het probleem van alle kanten. Aan de ene kant meten we het gehoor: toonaudiogram, spraakaudiogram, spraak-in-ruïstest en zonodig andere specifieke testen. Daarnaast brengen we de functie die de werknemer uitoefent in kaart: welke eisen worden er gesteld, wat is het belang van een goed gehoor, van goede communicatie? We kijken ook naar de arbeidsomstandigheden, zoals de ruimtelijke akoestiek waarin de werknemer zich normaliter bevindt,

John Vermeijns



Een slechthorende werknemer heeft erg veel aan een collega die regelmatig wat extra informatie geeft.

# SLECHTHORENDHEID EN WERK

maar ook de werkdruk en andere specifieke zaken.” Ook Fama en Bureau Arbeid hebben een dergelijke aanpak. Als de factoren goed in kaart zijn gebracht, wordt met de cliënt aan een maatoplossing gewerkt. In samenspraak wordt een plan opgesteld waarin verschillende oplossingen aan bod komen. Soms volstaat een goed digitaal hoortoestel met een luisterprogramma voor een rumoerige omgeving.

## ALLEEN EEN HOORTOESTEL AANMETEN IS GEWOON TE WEINIG

Maar vaker is het een combinatie van oplossingen: een hoortoestel, speciale telecommunicatie-apparatuur, een (akoestische) aanpassing van de werkplek, het informeren van de collega's en het ontwikkelen van effectieve communicatiestrategieën.

### Kosten

De extra testen, adviezen en de specifieke begeleiding vallen buiten de reguliere zorg en worden dus niet altijd zomaar vergoed. Voor werknemers en schoolverlaters die aan het werk willen (blijven) is er het UWV, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dat vrijwel alle kosten van begeleiding, adviezen en voorzieningen voor zijn rekening neemt. Worden de kosten toch niet gedekt, dan – zo is Sorgdragers ervaring – zijn werkgevers vaak wel bereid die kosten te dragen. “Tenminste, bij de grotere bedrijven is dat zo, daar is het onderdeel van goed personeelsbeleid. Een zorgpunt is echter wel de kleine zelfstandige en de werknemer van een kleine zaak: de barkeeper van een café of een verkoopster in de schoenenwinkel. Daar mag nog wel een en ander beter geregeld worden.”

### Risicogroepen

Slechthorendheid is in het algemeen natuurlijk lastig op de werkplek, maar toch durft Sorgdrager het wel aan om een paar specifieke risicoberoepen te noemen waarin slechthorendheid een grotere impact heeft dan in andere situaties. Ten eerste zijn daar de mensen die in lawaai werken én aan wie bepaalde auditieve eisen worden gesteld. Een voorbeeld is de machinist, die de herrie van zijn eigen trein voortdurend om zich heen heeft maar tegelijk verondersteld wordt acht te slaan op akoestische waarschuwingssignalen van buiten of van zijn eigen controlepaneel. De tweede groep wordt gevormd door mensen die in hun beroep zwaar leunen op communicatie: medewerkers van callcenters bijvoorbeeld, maar ook de hoogopgeleide vergadertijgers.

En dan de derde groep: docenten. Doorgaans werken zij in ruimten waar regelmatig veel lawaai is (kinderstemmen) en waar de akoestiek nog al te vaak belabberd is.

Komen deze werknemers als gevolg van hun verminderde gehoor in de problemen, dan is de uitoefening van hun beroep eigenlijk niet meer mogelijk. Het vinden van het juiste pakket aan oplossingen is dan ook pure noodzaak.

### Welke kant op?

Gaan we de goede kant op met de aanpak van slechthorendheid op het werk? Het Nationaal Debat van april dit jaar stond bol van de bezorgde geluiden: te weinig kennis bij mensen die beter zouden moeten weten, slechthorenden zelf die hun kop in het zand steken, versnipperde en daardoor inefficiënte begeleiding enzovoorts. Toch leverde het debat zelf al een lichtpuntje op toen een aantal partijen zich middels een convenant committeerden aan een gezamenlijk plan van aanpak en een nationale beleidsagenda. Ook Sorgdrager is positief gestemd: “Het gaat zeker niet verkeerd, al blijven er zorgpunten zoals jongeren die perse herrie om zich heen willen hebben en de groep werknemers die hardnekkig blijft weigeren om de verplichte gehoorbescherming te dragen. Maar met de ontwikkeling van specifieke testen en met de voorlichting gaat het hartstikke goed. Ook wordt steeds meer bereikt met geavanceerde hoorapparatuur en zit de integrale aanpak in de lift, getuige de toenemende verwijzingen naar ons en andere centra.”

### Gespecialiseerde reïntegratie

Aan het werk komen of aan het werk blijven als je doof of slechthorend bent, dat is het werkkerrein van de gespecialiseerde reïntegratiebedrijven Fama/Arbeidscentrum Viataal en Bureau Arbeid. Ze bieden slechthorende werkzoekenden en werknemers deskundige begeleiding in het vinden van passend werk of het aanpassen van de werkplek. Maar ook kunnen ze zorgen voor sollicitatietrainingen of specifieke opleidingen. En als dat nodig is wordt uitgebreid loopbaanadvies of specialistisch diagnostisch onderzoek aangevraagd. Tijdens het hele traject wordt de slechthorende cliënt begeleid door de reïntegratieconsulent. En ten slotte kunnen ook werkgevers bij hen terecht met al hun vragen en verzoeken. Kijk voor meer informatie op [www.fama.nl](http://www.fama.nl) en [www.bureauarbeid.nl](http://www.bureauarbeid.nl).

#### Over de auteur

Nic van Son is freelance tekstschrijver, projectleider en projectadviseur, gespecialiseerd in slechthorendheid en doofheid. Hij werkt vanuit zijn eigen bedrijf Tekst & Project.

Contact: 073-6233140, [info@tekstenproject.nl](mailto:info@tekstenproject.nl).