



Meer werkplezier

De impact van minder horen en hinderlijk geluid

Stel je eens voor, een samenleving waarin het écht draait om je kwaliteiten en je talent. Waarin het hebben van een gehoorandoening geen beperking is. Werk is hier een belangrijk onderdeel van. Werk creëert waarde, een inkomen, sociale contacten, structuur. **Slechthorenden en mensen met tinnitus duurzaam inzetten op de arbeidsmarkt is één van de doelen van Hoormij-NVVS.** Hoe? Door handvatten te bieden aan zowel werkgever als werknemer. Een pleidooi om vaker te spreken over 'minder goed horen' en waarom hinderlijk geluid tot bewustwording kan leiden.

Tekst **Marjolijn Dekker** Beeld **Chantal Rison**

Wist je dat je geluid niet alleen kunt horen, maar ook kunt zien?

Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat 20% van de mensen met een auditieve beperking arbeidsongeschikt is. Ook doen zij vaker werk van een lager beroepsniveau (42%) en minder vaak werk van een hoger niveau (11%) dan mensen zonder aandoening. Concreet betekent dit dat er van de 1,7 miljoen slechthorenden in Nederland maar liefst 350.000 mensen

in de leeftijd tussen 19 en 68 jaar arbeidsongeschikt zijn.

Subsidieproject

“Via een subsidieproject van ZonMW willen we draagvlak krijgen bij werkgevers voor een gesprek over slechthorendheid en tinnitus op de werkvloer en advies over te ondernemen veranderingen – dat is één van de doelen van Hoormij-NVVS”, zegt directeur Wil Verschoor. Klinkt goed, maar wat is daarvoor nodig?

(Voor)oordelen

Projectleider Judith Veen legt uit: “Denk aan het wegnemen van (voor)oordelen. Soms staat onwetendheid acceptatie van slechthorende collega's in de weg. Creëer bewustwording over bijvoorbeeld hinderlijk geluid op de werkvloer, de (on)mogelijkheden van (hoor)hulpmiddelen en technische aanpassingen. Veel werkgevers hebben onnodig last van koudwatervrees. Maar ook de werknemer zelf heeft de verantwoordelijkheid om de beperking bespreekbaar te

Knelpunten

Het gebrek aan kennis bij werkgevers over de gehoorbeperking – en dan hebben we het ook over tinnitus – is een belangrijk knelpunt bij het zoeken naar geschikte functies. Nivel heeft in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens de acht grootste knelpunten beschreven bij het vinden van werk: onduidelijke wet- en regelgeving, moeite met het vinden van goede informatie en bemiddeling voor arbeidsparticipatie, (voor)oordelen bij werkgevers, het bespreekbaar maken van de beperking en de gevolgen, communicatie op het werk, een niet passende functie of werkplek en vermoeidheid op het werk.

maken. Evenals de vermoeidheid die ermee samengaat en de wijze waarop communicatie met collega's het beste kan verlopen. Zo is het belangrijk om aan te geven dat het fijn is als de ander goed zichtbaar is. Mondbeeld en bewegingen ondersteunen het verstaan. Ook de betekenis van goed licht en heldere akoestiek moeten duidelijk zijn."

Minder goed horen

"Eén van mijn stokpaardjes is praten over minder goed horen in plaats van 'slechthorendheid'. Als we 'minder goed horen' omarmen, dan maakt het niet meer uit hoeveel je minder goed hoort.



Naast haar rol als projectleider werkt Judith Veen met haar onderneming Heart2Hear aan bewustwording van geluid in het dagelijks leven van mensen.

Alles tussen een klein beetje en veel hoort erbij en daar kunnen we als maatschappij meer aandacht voor hebben. Daarnaast maak je een sterker onderscheid tussen doof en minder goed horen. Nu wordt dat regelmatig door elkaar heen gebruikt met alle gevolgen (op gevoelswaarde) van dien. Het helpt in ieder geval niet om het meer geaccepteerd te laten zijn in onze maatschappij", aldus Judith.

Signalen van overbelasting

Regelmatig is er sprake van schaamte, kost participatie op het werk veel (luis)terjinspanning en ontstaat stress uit angst om niet meer of onvoldoende te kunnen meedoen. Judith: "Wat vaak gebeurt, is dat mensen niet tot matig deelnemen aan vergaderingen, vakantiedagen opnemen om vermoeidheid te compenseren, zich terugtrekken uit groepsactiviteiten, stress ervaren (door te doen alsof er is verstaan wat er is gezegd) en problemen hebben met telefoneren. Maar ook klachten als slecht slapen, hoofd- en nekpijn, sneller geïrriteerd, onzekerheid, verminderde productiviteit, concentratieproblemen en conflicten (vaak voorkomend uit misverstanden) worden genoemd."

De rol van geluid

Wil Verschoor: "In mijn vorige baan had ik een slechthorende collega. Hoe weinig hij hoorde werd pijnlijk duidelijk als je met hem in een vergadering zat. Regelmatig reageerde hij op iets dat tien minuten eerder aan de orde was geweest. En niet iedereen kon het geduld opbrengen om terug te komen op wat al was besloten. Wat mij ook oprecht verbaasde was dat hij voor zijn

computerwerk gebruik maakte van een stiltecabine, omdat hij het lawaai van de kantoortuin niet kon verdragen. Hoezo? Zo slechthorend zijn en dan toch die stilte ruimte nodig hebben, is dat niet een beetje vreemd? Met de kennis van nu denk ik: die collega had betere ondersteuning moeten krijgen, zodat hij goed kon blijven functioneren in de organisatie. Wat had de werkgever kunnen doen? "

Oplossingen

Ze vervolgt: "Sommige oplossingen liggen voor de hand. Bijvoorbeeld onderzoek of de akoestiek te verbeteren is. Of een werkplek in een stille hoek of aparte kamer. Denk ook aan de inzet van een schrijftolk - dat is lang niet bekend bij iedereen. Maar ook goede verlichting of een ruimhartige vergoeding voor de beste hoortoestellen door de werkgever zijn wenselijk. Want waarom vergoedt een werkgever wel computerbrillen en aangepaste stoelen, maar geen optimale hoorhulpmiddelen? Bijeenkomsten waar veel mensen bij elkaar zijn, zoals bij een vergadering, een lunch of

(H)erkenning van klachten

De klachten worden niet alleen op de werkvloer, maar ook door artsen niet altijd (op tijd) (h)erkend, waardoor oplossingen te lang uit blijven. De richtlijn slechthorendheid en tinnitus voor bedrijfsartsen - die in het voorjaar van 2020 werd gepubliceerd - moet daar verandering in brengen. Hierin vindt de bedrijfsarts aanbevelingen voor de probleemoriëntatie, de diagnostiek en het beleid bij werken met deze aandoeningen. De begeleiding en advies door de bedrijfsarts volgens deze richtlijn draagt eraan bij dat de werkende zo goed mogelijk kan blijven functioneren en participeren bij het werk. Hoormij-NVVS heeft namens de patiënten actief bijgedragen aan de totstandkoming van deze richtlijn.



Een geluidscamera is een hulpmiddel om het geluidsveld van een ruimte zichtbaar te maken.

netwerkborrel zijn vermoeiend. Een stiltecabine kan dan helpen om de balans te herstellen. Dat weet ik nu."

Eenmaal binnen is het enthousiasme groot

Judith: "Aanvankelijk was het doel van het ZonMWproject om tien organisaties te ondersteunen bij de implementatie van de richtlijn slechthorendheid en tinnitus. Mede door corona bleek dit aantal lastig te realiseren. Uiteindelijk zijn we nu intensief betrokken bij drie ziekenhuizen: het St. Antonius ziekenhuis, het Jeroen Bosch ziekenhuis en het Diakonessenhuis. De eerste stap is bewustwording creëren bij Arboartsen en de HR-afdeling, daarna volgt het management en vervolgens de medewerkers. In teamverband staan we stil bij de groep minder goed horenden."

Hinderlijk geluid

"Een goede eyeopener is hinderlijk geluid", benadrukt Judith. "Zowel horenden als minder goed horenden 'slaan hierop aan'. Als werknemers zich moeten concentreren, doen ze dat namelijk het beste op een plek waar weinig tot geen hinderlijk geluid is. Hinderlijk geluid is lawaai in de werkomgeving dat stoort bij het uitvoeren van de werkzaamheden en valt doorgaans niet in de categorie 'schadelijk geluid'. Door het gebruik van verschillende

technieken, zoals een geluidscamera, is geluidsstress objectief te meten. De analyse van interviews en gesprekken met medewerkers in combinatie met de verschillende metingen resulteert in een Soundscape: een unieke blauwdruk waarop de geluidsomgeving in de organisatie zichtbaar is."

Aanpassingen waar iedereen van profiteert

Beperking van hinderlijk geluid zorgt voor betere concentratie en communicatie, terwijl de kans op vermoeidheid, fouten en stress afneemt. Dit kan leiden tot een productiviteitstijging van 3% tot 9%. Judith: "Verbeter je de geluidsomgeving, dan hebben alle werknemers – en uiteindelijk de werkgever - hier baat bij en is er een (grotere) opening voor gesprek om ook op andere terreinen aanpassingen rond minder goed horen te verwezenlijken. Denk aan elkaar laten uitpraten, het beheersen van het stemgebruik en telefoneren in een aparte ruimte. De ervaring leert hoe verder we komen in het proces, des te

- › Richtlijn slechthorendheid en tinnitus voor bedrijfsartsen - <https://nvab-online.nl/richtlijnen/richtlijnen%20NVAB/slechthorendheid-en-tinnitus>
- › Heart2Hear heeft als doel om geluidsomgeving in ziekenhuizen te verbeteren. Ze meet, analyseert, adviseert en maakt geluid zichtbaar. [Heart2hear.nl](https://heart2hear.nl)
- › Adviesbureau PlanPlan richt zich op hooroplossingen voor de individuele werkplek en/of inclusie voor doven en slechthorenden. [Planplanadvies.nl](https://planplanadvies.nl)

groter het enthousiasme wordt om samen te zoeken naar oplossingen waar iedereen wat aan heeft. Investeren in elkaar loont."

Interventies gericht op functioneren

Naast het beperken van hinderlijk geluid is het – met regelmaat – inlassen van korte pauzes om de ogen en de oren rust te geven één van de adviezen. Tijdens de lunch is het raadzaam om even bij te komen door te wandelen of in een rustige ruimte te gaan zitten, dus niet in een kantine of het bedrijfsrestaurant. Andere adviezen zijn overleggen over het gebruik van microfoons en/of koptelefoons tijdens (online) vergaderingen en in gesprek gaan over de akoestiek in de ruimte. Vloerbedekking dempt bijvoorbeeld. Een verwijzing naar een KNO-arts, audioloog of audicien helpt bij het vinden van de juiste hooroplossing. En het inzetten van een schrijftolk kan een oplossing zijn om (opnieuw) actief deel te kunnen nemen aan het gesprek. Judith: "Het begint bij jezelf. Kennis over je aandoening is een eerste stap. Bekijk wat wél kan. Rouw en verwerking beïnvloeden het tempo waarin je je eigen potentieel kunt benutten. Werk daaraan, al dan niet met een coach".

In gesprek

Judith: "En hoewel we tot op heden drie grote organisaties hebben bereikt – in plaats van de beoogde tien – geeft de wijze waarop zij onze aanbevelingen omarmen en integreren perspectief voor de toekomst. Want wie eenmaal ontdekt dat de verbeterde werkomgeving impact heeft op het werkplezier en niet alleen voordelen voor de minder goed horenden oplevert, maar ook de productiviteit verhoogt onder de horende collega's, die wil toch met ons in gesprek?"