



200.000 slechthorende medewerkers

Dove kwartels

> Er is nog veel onbekendheid over slechthorendheid bij werknemers.
> Het gebrek aan kennis begeeft zich op alle fronten. Van een verkeerd gekozen gehoorapparaat tot een ongeschikte werkomgeving. > Verandering begint bij openheid van de werknemer over zijn gehoorverlies. Als hij zijn omgeving goed informeert en betreft zal hij beter kunnen participeren.

TEKST Paulien de Jong | Axioma

Uit de boxen klinken donkere, bijna mysterieuze klanken. Verdraaide stemmen op band, alsof twee mensen onder water een gesprek voeren. Langzaam worden de tonen scherper, alsof een filter de tonen selecteert. Totdat het geluid herkenbaar wordt: een gesprek tussen twee collega's in een bedrijfsrestaurant met op de achtergrond het rumoer van pratende en kuchende mensen, geschuif met stoelen en servies.

Jungle van geluiden

'Luistersituaties, tussen horen en verstaan', is de titel van de cd waar Wendelina Timmerman, slechthorend en eigenaar van het bedrijf 'Hooridee' haar workshops mee begint. Workshops, maar ook training en coaching aan mensen met gehoorverlies en professionals, waar onder arbeidsdeskundigen. De cd is voor haar cursisten altijd een eye opener. Telkens is er dezelfde ontluikende conclusie: slechthorenden verstaan

zonder hoorapparaat schrikbarend weinig. "Ik noem het een jungle van geluiden", legt Timmerman uit. "In rumoerige situaties hoor ik louter een brei." Tijdens het luisteren naar de cd merk je ook direct hoeveel moeite een slechthorende moet doen om zijn collega's te verstaan bij een vergadering, in de auto of gedurende een simpel gesprek in de kantine. Eigenlijk heel logisch dat iemand zonder ondersteunende apparatuur en hulp van de omgeving overbelast raakt. Timmerman: "Ik heb het zelf meegemaakt. Toen ik vijftien jaar geleden als fysiotherapeut en haptotherapeut werkte, was ik standaard twee weken in het voorjaar en twee weken in het najaar ziek. Zo moe. Ik begreep het niet." Tijdens een workshop ontdekte ze wat er aan de hand was. Slechthorenden krijgen er



67% van de slechthorenden moet bijkomen van een dag werken

op het werk

Rolmodel gezocht! Doven en slechthorenden missen een rolmodel zoals de schrijver en cabaretier Vincent Bijloo dat voor blinden en slechthorenden is. Wie staat er op?

Hooridee biedt een uniek traject voor de werknemer met gehoorverlies. Voor meer informatie mail naar info@hooridee.nl. Op de site www.hooridee.nl vindt u tips voor de communicatie en kunt u tevens het gratis boekje 'Beter communiceren bij gehoorverlies' downloaden.

allemaal mee te maken: psychische vermoeidheid. Dat ervaart ook Ben Bokdam, arbeidsdeskundige bij het UWV en slechthorend sinds de basisschool. "Na een dag met veel klantcontacten of een intensieve training ben ik meestal bekap. Gedurende de dag vergt het doorzettingsvermogen om in contact te blijven."

Blijvend investeren

Problemen met slechthorendheid komen vooral voor bij die beroepen waar verbale communicatie een belangrijk deel uitmaakt van het werk. Telefoneren, vergaderen, leidinggeven, lesgeven en trainen zijn activiteiten die vaak extra moeite kosten. Vooral als de arbeidsomstandigheden waaronder deze activiteiten plaatsvinden suboptimaal zijn, zoals werken in kantoortuinen en productieomgevingen waarin veel achtergrondruis is. Veel slechthorenden moeten hun

werk dan ook zo indelen dat de gehoorbelasting niet te groot wordt. Zelfstandig arbeidsdeskundige Fons Musson werd horend geboren, maar kreeg op zijn 24e last van een soort aderverkalking aan de gehoorbeentjes. Diverse operaties voorkwamen dat hij aan beide oren doof zou worden. Hij heeft zijn werkplek zo georganiseerd dat hij zo min mogelijk last heeft van omgevingsgeluiden. "Ik heb een eigen kamer, zit ver van de deur af, het aantal overleggen probeer ik zoveel mogelijk te beperken en ik laat me bij vergaderingen vooraf goed informeren over het onderwerp of zit de vergadering zelf voor. Hierin moet ik blijvend investeren, omdat de omgeving over het algemeen geen rekening met je houdt. Eén keer vertellen dat je slecht verstaat, is niet genoeg. Als slechthorende moet je voortdurend voor jezelf opkomen en aandacht geven aan je beperking. Alleen dan kun je optimaal participeren." →

“Slechthorendheid kan voor irritaties zorgen. Soms willen mensen hun vraag of opmerking niet herhalen, ook als ik zeg dat ik de boodschap niet helemaal goed heb gehoord”

Open communicatie

Acceptatie van de gehoorbeperking door de betrokkene is de belangrijkste factor om te kunnen werken. Dit blijkt ook uit diverse publicaties van de Federatie Nederlandse Audiologische Centra (FENAC) en de Nederlandse Vereniging van Audiologie (NVA).

Voor Wendelina Timmerman ging een wereld open toen ze gebruik ging maken van hulpmiddelen zoals gehoor- en solo-apparaat. Timmerman is sinds haar geboorte slechthorend en heeft inmiddels aan beide oren een gehoorverlies van ongeveer 80Db en tinnitus (oorsuizen). Zonder gehoorapparaat is ze doof. Tijdens een workshop 'hooraanpassing bij gehoorverlies' leerde ze wat ze zelf kon doen aan haar beperkingen en energiebehoud. "Gesprekken verlopen beter en meer ontspannen sinds ik de ander vertel wat mij helpt om goed te verstaan. Ik geef een paar tips zoals: ik versta je alleen als ik je gezicht goed kan zien, bij zo min mogelijk omgevingslawaai, zeg eerst mijn naam als je me nodig hebt, dan reageer ik sneller, binnen een afstand van twee meter versta ik je het best." Deze open communicatie

In Nederland hebben ongeveer 200.000 mensen last van slechthorendheid op hun werk, terwijl ze dat niet altijd zelf weten. Volgens de onderzoekers hebben ze door hun gehoorprobleem grotere kans op uitval en burn-out. Dit zou komen omdat ze meer energie moeten steken in het allert zijn en vergaren van informatie.

was zo'n verademing dat Timmerman besloot haar kennis en ervaring met anderen te delen. In 2001 startte ze met Hooridee. Met cliënten werkt ze aan de volgende vragen: Wat kan er beter? Welke mogelijkheden zijn er? Hoe kun je ontspannen communiceren? Hoe kun je al je talenten ontwikkelen en ontplooien? Want als je slechthorend bent, is een proactieve houding essentieel om blijvend te participeren op de arbeidsmarkt. Bokdam kan dat als geen ander beamen. "Ik heb altijd gevoeld dat slechthorendheid irritatie kan oproepen. Soms willen mensen hun vraag of opmerking niet

herhalen als ik kenbaar maak dat ik de boodschap niet helemaal goed heb gehoord. In de loop der jaren ben ik assertiever geworden en daardoor niet te beroerd om meteen bij aanvang van een bijeenkomst duidelijk te maken dat ik auditief beperkt ben. Ik heb mezelf echt moeten leren proactief te zijn."

Bijdrage werkgever

Rust acceptatie en verandering louter op de schouders van de slechthorende of kunnen werkgevers en arbeidsdeskundigen ook een zinvolle bijdrage leveren? "Zeker", stelt Bokdam. "In mijn werk als arbeidsdeskun-



WERKEN MET GEHOORVERLIES

- 1 **Doe** eerst goed onderzoek: Wat is er aan de hand? In welke mate heeft iemand last van gehoorverlies, laat hem zijn gehoor testen op www.hoortest.nl en www.oorcheck.nl.
- 2 **Kies** een behandelingsstrategie: wat moet de werknemer regelen, welke hooraanpassingen heeft hij in zijn werk nodig?
- 3 **Kijk** naar de coping-strategie: hoe doet de slechthorende het zelf? Ontpant hij zich voldoende, heeft hij een speciale werkindeling?
- 4 **Zorg** dat de werknemer zijn werkgever goed informeert: Laat hem vertellen hoe het werkt, hoe hij ermee om moet gaan. Laat hem proactief informatie verwerven. Zoals: ga een keer per half jaar bij de werkgever/leidinggevende zitten. Openheid is essentieel. Laat de werknemer zijn mogelijkheden omschrijven, de positieve situaties, dus: Ik versta je goed als ik je gezicht zie, als we niet verder dan twee meter uit elkaar staan, als de printer niet ratelt, et cetera.
- 5 **Zorg** dat de werknemer zijn collega's informeert: mensen moeten weten dat iemand slechthorend is. Gehoorverlies maakt mensen soms chagrijnig, vermoeid, afwezig en achterdochtig. Dit kan veel onnodig onbegrip bij collega's veroorzaken.

dige heb ik twee cliënten in mijn bestand die langzaam maar zeker hun gehoor verliezen. Hun werkgevers investeren veel in hun omscholing, zodat ze zelfstandig kunnen blijven werken." Daarnaast kunnen arbeidsdeskundigen een slechthorende stimuleren en ondersteunen (zie kader 'Werken met gehoorverlies in 5 stappen'). Denk aan het volgen van een cursus waarin de slechthorende een proactieve houding ontwikkelt en het werk prettiger kan laten verlopen met ontspanningsoefeningen. Ook kan de arbeidsdeskundige een training voor collega's faciliteren met informatie, praktische tips en uitleg over slechthorendheid." Als het gaat om aanpassingen op het werk zijn er mogelijkheden, maar die omstandigheden kunnen alleen worden gecreëerd als de slechthorende daarin zélf het initiatief neemt. Nadeel is dat adequate voorzieningen vaak forse investeringen vergen, stelt Bokdam. "Bovendien lost techniek bij slechthorendheid echt niet alles op. Een onrustige vergadering blijft lastig, ook met gehoorondersteuning. Vergaderdiscipline is in zo'n situatie wellicht meer adequaat dan een duur apparaat."

Verzuim en gehoorverlies

Niet erkend gehoorverlies kan leiden tot extra verzuim, overbelasting of burn-out. Slechthorende werknemers zijn bijna drie keer zo vaak vermoeid als personeel met een goed gehoor. Meer dan de helft (67 procent) van de slechthorenden moet na het werk bijkomen, terwijl dat percentage bij normaal horenden op 20 ligt. Dat blijkt uit een studie van de Universiteit van Maastricht en het Arbeidscentrum Viataal. Wie binnen een bedrijf ziekteverzuim aan wil pakken doet er dus goed aan ook alert te zijn op het voorkomen van gehoorverlies. "Ik adviseer professionals daar ook altijd naar te informeren. Doe een klein testje, laat hen zelf een test doen op websites zoals: www.hoortest.nl en www.oorcheck.nl. Het zijn laagdrempelige onderzoekjes met een heel betrouwbaar resultaat. Als er inderdaad sprake is van gehoorverlies kan met ondersteunende hulpmiddelen, cursussen en open communicatie ontzettend veel worden bereikt." ←



COLUMN

Iedereen moet mee kunnen doen

De kredietcrisis heeft onze economie en dus de werkgelegenheid aangetast. Daarom heeft het kabinet in 2009 aanvullende beleidsafspraken gemaakt boven op het regeerakkoord. Vooral de deeltijd WW is een goed instrument gebleken. Werknemers blijven in slappe tijden in dienst en werkgevers hoeven geen nieuwe medewerkers aan te nemen als de zaken weer aantrekken. Mensen die wél hun baan verliezen, kunnen terecht bij regionale mobiliteitscentra van UWV, waar werkzoekenden, gemeenten, UWV, werkgevers en opleidingen elkaar direct treffen. Om te voorkomen dat tienduizenden jongeren kansloos op de arbeidsmarkt zouden komen, hebben we via het School Ex-plan jongeren afgelopen jaar gestimuleerd om door te leren. Eigenlijk hebben we voor alle groepen maatregelen geactiveerd, omdat we willen dat alle mensen meedoen. Ook ouderen. In de AOW-discussie is naast de verhoging van de AOW-leeftijd het allerbelangrijkst dat we ervoor zorgen dat iedereen werkend die AOW-leeftijd kan halen. Nog veel te vaak worden mensen voortijdig afgeserveerd. Samen met de vakbeweging en werkgevers werken we eraan om oudere werknemers binnenboord te houden. Ik ben blij dat dit onderwerp nu prominent op de agenda staat. Ook de onderkant van de arbeidsmarkt vergeten we niet. Wajongers, WWB'ers en WSW'ers moeten ondergebracht worden bij gemeenten. Zij kunnen mensen begeleiden naar participatie. Het is zo belangrijk dat iedereen kan bijdragen aan de samenleving.

Ik geloof in de toekomst. Niet alleen omdat ik optimistisch van aard ben, maar ook omdat werkgevers ervan doordrongen zijn dat het voor hun nering goed is als we de sociale structuur verbeteren. Ik heb veel mooie voorbeelden gezien van sociale werkgevers die zeggen: "Oké, geef mij maar een Wajonger. Maar ik wil geen administratieve rompslomp." Begrijpelijk, dus daar moet verder aan gewerkt worden. Ik hoop dat het nieuwe kabinet doorgaat met stimuleren van re-integratie en participatie, want het is cruciaal voor onze toekomst dat alle mensen meedoen.

Jetta Klijnsma

Oud-staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid