



Slechthorendheid op het werk

Wat is het en wat kun je doen?

Margot Bouwens namens GGMD voor Doven en Slechthorenden



Slechthorende mensen kunnen in principe elke baan invullen. Met een gezonde dosis assertiviteit, alert zijn op oververmoeidheid, de juiste hulpmiddelen en een werkgever die rekening houdt met de beperking, is niets onmogelijk. Dat klinkt eenvoudig, maar dat is het niet altijd. Inhoudelijk kan het zeker, slechthorendheid zegt tenslotte niets over iemands IQ, kennis, kunde en vaardigheden. Maar slechthorende mensen kunnen op het werk wel tegen van alles en nog wat aanlopen. Communicatieproblemen staan met stip bovenaan. Als loopbaanprofessional is het goed te weten waar slechthorende mensen mee te maken kunnen krijgen, waarmee je ze kunt ondersteunen en waar je zelf op kunt letten in je contact met een slechthorende cliënt of collega.

Hoeveel... zeg je?

Hoeveel slechthorende mensen er in Nederland zijn, weten we niet precies. In 2018 waren naar schatting bij de huisarts 761.600 mensen met de diagnose slechthorendheid bekend (Nielen et al., 2018). In de praktijk zijn het er veel meer, want niet iedereen met klachten over slechthorendheid gaat daarmee naar de huisarts. Dat het er meer zijn, blijkt onder andere uit het onderzoek van Van der Woude, Stoop en Heida uit 2019. Zij stellen dat Nederland 1,3 miljoen leeftijdsgerelateerde slechthorenden kent met matig tot ernstig gehoorverlies. Het gaat hier om mensen met tweezijdig, perceptief gehoorverlies – dat betekent dat het binnenoer minder gevoelig is voor geluid – dat zich over de jaren ontwikkelt zonder direct aanwijsbare oorzaak. Kijken we naar leeftijd, dan zien we dat rond de 45 jaar 5% van de Nederlanders slechthorend is en rond de 65 jaar 25% (Hoorwijzer). Voor de mate waarin men slecht hoort, geeft Hoorwijzer de volgende gradaties:

- Licht gehoorverlies: gehoorverlies tussen 20 en 30 decibel (dB). Er is enige moeite met horen.
- Matig gehoorverlies: gehoorverlies tussen 30 tot 60 dB. In een gesprek met meer dan vier personen kan iemand alleen met een hoortoestel horen wat er wordt gezegd.
- Ernstig gehoorverlies: gehoorverlies tussen 60 en 90 dB. Alleen met een hoortoestel kan iemand harde geluiden zoals een claxon horen en verstaan wat er in een gesprek met één persoon wordt gezegd. Iemand kan niet verstaan wat er in een gesprek met minstens vier personen wordt gezegd.
- Zeer ernstig gehoorverlies tot doof: gehoorverlies groter dan 90 dB. Iemand kan ook met een hoortoestel geen harde geluiden horen noch verstaan wat er in een gesprek met één persoon wordt gezegd.

Audiologen en KNO-artsen houden als criterium voor slechthorendheid een gehoorverlies van zo'n 35 decibel aan het beste oor aan. Dat is ook de grens om in aanmerking te komen voor vergoeding van hoorapparatuur.

GGMD voor Doven en Slechthorenden

GGMD is gespecialiseerd in Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor volwassenen, kinderen en jongeren die leven met doofheid of een gehoorbeperking. De kracht ligt in het behandelen, begeleiden en trainen van mensen die zich begrensd voelen door hun gehoor. Daarnaast verzorgt GGMD bij bedrijven voorlichtingsbijeenkomsten over de gevolgen van doof- en slechthorendheid op de werkvloer en bieden ze de training 'Auditieve beperkingen op het werk' voor bedrijfs- en verzekeringsartsen.

www.ggmd.nl

Wat hoor je?

Een audiogram is een grafische weergave van iemands gehoor. Het laat in een raster zien welke toonhoogten in Hertz en luidheid in decibellen iemand nog hoort. Het is een wat technische benadering van het gehoorverlies. Hoe iemand het ervaart, kan heel anders zijn. Voor loopbaanprofessionals is het dan ook belangrijk om daar vragen over te stellen als: Welke geluiden zijn lastig voor je? In welke situatie hoor je moeilijker? Welke stemmen hoor je niet? Als iemand bijvoorbeeld de hoge tonen mist, kan diegene in dezelfde omstandigheid een vrouwelijke collega niet verstaan en een mannelijke wel. Dat kan verbazing en ongemakkelijke situaties opleveren: ze negeert me, mag ze me niet? Om dit soort problemen te ondervangen, is het belangrijk dat slechthorende medewerkers aan hun collega's vertellen wat hun slechthorendheid voor hen inhoudt en wat ze nodig hebben om goed te kunnen communiceren.

10 tips voor horenden

Communiceer je als horend persoon met een slechthorend persoon, denk dan aan het volgende:

1. Heb geduld. Communiceren met een slechthorend persoon gaat iets langzamer. Dat is omdat

slechthorende mensen twee à drie tellen langer nodig hebben om klank om te zetten naar taal. Daarna kunnen ze pas reageren.

2. Trek eerste de aandacht voordat je gaat praten, bijvoorbeeld door in het blikveld van de slechthorende persoon te gaan staan of door deze zachtjes aan te tikken.
3. Kijk je slechthorende gesprekspartner aan en houd geen hand of beker of wat dan ook voor je mond. Veel slechthorende mensen gebruiken spraakfzies – in de volksmond ook wel liplezen genoemd – ter ondersteuning en daarvoor moeten ze je mond kunnen zien.
4. Zorg dat het licht op je gezicht valt en de slechthorende persoon niet tegen het licht in hoeft te kijken want dan ziet diegene je gezicht slechter.
5. Praat duidelijk en niet te snel. Articuleer, maar zonder te overdrijven.
6. Wees duidelijk en direct, vertel wat je wilt zeggen zonder veel omhaal en bijzinnen.
7. Gebruik zoveel mogelijk lichaamstaal: wijzen, mimiek, natuurlijk gebaren.
8. Schrijf belangrijke namen, adressen, getallen en tijden op.
9. Realiseer je dat woordgrapjes niet of slecht gehoord worden en dat Engelse termen in een Nederlandse zin lastig kunnen zijn, omdat de hersenen bezig zijn om uit de gehoorde letters een Nederlands woord te bouwen.
10. Zeg nooit 'Laat maar' of 'Het is niet belangrijk'. Als je dat doet, beslis jij wat de slechthorende persoon wel of niet mag weten en dat is kwetsend.

Moe zijn mag... een uurtje

Naast communicatieproblemen kunnen er voor slechthorende mensen door het werk ook andere secundaire problemen ontstaan zoals vermoeidheid, concentratieproblemen en problemen rondom de belastbaarheid. Elke Dirven, manager HR bij GGMD en voorheen loopbaanbegeleider voor doven en slechthorenden, geeft aan dat het belangrijk is er rekening mee te houden dat slechthorendheid

veel energie kost. "Als je de hele dag ingespannen moet luisteren en aan het opletten bent dat je niets mist, is dat heel vermoeiend. Moe zijn na het werk, mag. Maar heb je iets gegeten en ben je een uur later nog moe, dan ben je té moe, dat is niet goed. Om de slechthorende medewerker in balans te houden, kan dan bijvoorbeeld gekeken worden naar hoe de werkweek eruitziet en of daar iets in moet veranderen. Misschien werken vijf korte dagen wel beter dan vier hele."

Maak het gezellig

Wat ook kan helpen, is kijken hoe de werkplek eruitziet. Een kantoortuin met veel geroezemoes is voor de meeste slechthorende mensen niet prettig, naast de printer zitten ook niet. Een rustige werkplek met weinig harde materialen en vloerbedekking is vaak beter. Elke: "Ik raadde mijn cliënten altijd aan om hun werkplek vooral heel gezellig te maken: zet een plantje neer, leg zachte kussens op een stoel. En leg bij een clean desk policy aan de baas en je collega's uit dat die planten en dat kleedje de akoestiek voor jou een stuk beter maken. Als mensen het 'waarom' weten, is er vaak begrip voor."

Hulpmiddelen en schrijftolken

Hoewel er veel schroom is om ze te gebruiken, kunnen hulpmiddelen ervoor zorgen dat het werk minder energie kost. Elke: "Veel hulpmiddelen vallen ook steeds minder op. Je hebt een hulpmiddel dat je tijdens een vergadering op tafel legt en dat de stem van de spreker direct en snoerloos naar je hoorapparaat doorstuurt. Die dingen lijken tegenwoordig op een pen, dus dat valt helemaal niet op en het helpt wel bij het verstaan. Zo zijn er meer hulpmiddelen. In Nederland zijn verschillende Hoorinformatiecentra waar veel hulpmiddelen bekeken en uitgeprobeerd kunnen worden en je merkonafhankelijk advies krijgt. Daarnaast zouden alle slechthorende mensen op zijn minst een paar keer een schrijftolk moeten inzetten, gewoon om te ervaren of het iets voor ze is." Bij het UWV kun je tolkuren aanvragen. Aan het gebruik van een schrijftolk op het werk en/of een opleiding zijn dan geen kosten verbonden.

Trek je mond open

Slechthorende mensen praten vaak veel om hun slechthorendheid te verhullen, en omdat ze dan niet hoeven te luisteren. Maar praten over je gehoorverlies is iets anders, dat vraagt om assertiviteit. Al is het maar om al tijdens je sollicitatiegesprek te durven zeggen dat je slechthorend bent. En in alle situaties te durven vragen of iemand iets wil herhalen, en dat vaak ook nog een keer of tien. Want nemen ze me dan wel aan en ben ik niet lastig? Elke: "Het is moeilijk om het elke keer weer op de goede manier te vragen, maar mijn ervaring is dat degene die niets zeggen, degene zijn die op een gegeven moment uitvallen. Ik adviseer ook altijd om gelijk bij het eerste sollicitatiegesprek open te zijn over het gehoorverlies, want ook tijdens dat gesprek kun je iets meerdere keren niet verstaan. Bovendien biedt het de gelegenheid om te laten zien dat je je prima redt. Op het werk een presentatie geven over je slechthorendheid helpt, GGMD kan daarbij ondersteunen. Naast uitleg over slechthorendheid en de eigen situatie, laten we collega's dan ook met oordoppen in, een bouwkoptelefoon op en muziek aan, ervaren hoe het is om slechthorend te zijn en een gesprek te moeten voeren. Men voelt dan hoeveel inspanning het kost, hoe vaak je 'wat zeg je?' zegt, welke misverstanden er ontstaan omdat je het niet goed hoort, en dat je daar doodmoe van wordt. Het werkt echt heel verhelderend en je ziet het begrip voor slechthorende mensen groeien. Het is echt topsport."

8 tips voor slechthorende mensen om te gebruiken op het werk

Deze tips kun je meegeven aan een slechthorende medewerker of cliënt:

1. Informeer je werkgever en collega's over je slechthorendheid.
2. Geef duidelijk aan wat je nodig hebt om te kunnen verstaan.
3. Vraag zo veel mogelijk informatie op schrift.
4. Zorg voor een rustige werkplek met een

goede akoestiek en goede verlichting.

5. Informeer over hulpmiddelen, bijvoorbeeld bij een van Hoorinfortheken.
6. Informeer bij het UWV over vergoedingen voor tolkuren en hulpmiddelen.
7. Denk eens aan het inzetten van een schrijftolk, bijvoorbeeld bij een overleg.
8. Schakel gespecialiseerde hulp in als je op je werk problemen krijgt door je gehoor.

Ik ben niet doof, maar ook niet 'horend'

Jacko Lub (27) is ernstig slechthorend en heeft twee hoortoestellen. Hij werkt fulltime bij de groentezadenfabriek en -handel van Bayer en is onlangs begonnen in een nieuwe functie op de afdeling Import. Hij verzorgt daar de administratieve afwikkeling van inkomende groentezaden. Jacko: "Naast een stap omhoog is voor mij ook belangrijk dat de werkomgeving op deze afdeling qua geluiden en luisterintensiteit – dus de moeite die ik moet doen om goed te kunnen verstaan – nog beter bij mij past. Met hoortoestellen in functioneer ik prima en mijn collega's houden in de communicatie goed rekening met mij. Als ik het zo zeg klinkt het makkelijk, maar dat valt in de praktijk tegen. Je moet heel duidelijk aangeven wat je wilt, vooral: laat elkaar uitspreken, kijk elkaar aan, laat je mondkapje zakken. Het zijn voor de hand liggende oplossingen, maar in de praktijk vergt het veel assertiviteit." Om aan collega's uit te leggen dat hij slechthorend is en wat hij nodig heeft om mee te kunnen doen op het werk, heeft hij een stukje voor de interne nieuwsbrief geschreven: "Ik heb ontzettend veel positieve reacties gekregen op die nieuwsbrief. Men vond het goed dat ik zo open was. Sindsdien zijn veel gespreks-

situaties ook heel erg verbeterd. Dat open zijn erover heb ik moeten leren. Ik moest inzien wat mijn gehoorbeperking voor mij betekent. Dat wist ik echt niet, hoe gek dat ook klinkt als je al je hele leven slecht hoort. Voor mij betekent mijn slechthorendheid dat ik mij vaak tussen twee werelden begeef; ik ben niet doof, maar ook niet 'horend'. Voor mijn omgeving ben ik vooral 'horend' terwijl dat niet altijd zo is. Als je veel energie in de communicatie moet stoppen, is dat echt topsport, het is supervermoeiend. Als gevolg daarvan kun je prikkelbaar worden of hoor je dingen niet die je eerst wel hoorde. Dat zorgt voor verbazing, want 'je hoort dat toch altijd?'. Terwijl dat per situatie kan verschillen. Pas nadat ik met hulp van GGMD mijn beperking heb geaccepteerd, kan ik er duidelijk over zijn, en ter plekke aangeven wat in een situatie werkt en wat niet."

Referenties

- Nielen, M.M.J., Hek, K., & Schermer, T.R.J. *Incidentie en prevalentie van gezondheidsproblemen in de Nederlandse huisartsenpraktijk in 2018*. www.Nivel.nl/nl/Nivel-zorgregistraties-eerste-lijn/incidenties-en-prevalenties
- Woude, D., Van der, Stoop, T., & Heida, JP. (2019). *De maatschappelijke impact van leeftijdsgelateerde slechthorendheid in Nederland*. www.fenac.nl/site/assets/files/1052/rapport_maatschappelijke_impact_leeftijdsgelateerde_slechthorendheid.pdf
- *Hoeveel Nederlanders zijn slechthorend en hoeveel gebruiken hoortoestellen*. www.hoorwijzer.nl/faq/extra-hoeveel-nederlanders-zijn-slechthorend-en-hoeveel-gebruiken-hoor-toestellen



Margot Bouwens

Margot Bouwens is tekstschrijver. Zij werkt onder meer voor diverse organisaties in zorg en onderwijs die zich inzetten voor doven en slechthorenden. In opdracht van GGMD heeft ze dit artikel geschreven.