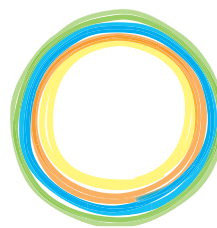


HOORIDEE

Training en advies bij gehoorverlies



GEHOORVERLIES

OP DE WERKVLOER

RICHTLIJN

door Wendelina Timmerman

© 2020 HOORIDEE 
4e druk

Ontwerp: Meerontwerpen, Mirjam van den IJssel

Alle rechten voorbehouden / All rights reserved.
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, internet, social media of op welke wijze en /of door welk ander medium ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HOORIDEE.

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.
Noch de maker, noch de uitgever is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van mogelijke onjuistheden in deze uitgave.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

3

Inleiding

5

STAP 1

Signalen herkennen van gehoorverlies

6

STAP 2

Onderzoek doen

8

STAP 3

Techniek en hoor-oplossingen

10

STAP 4

Hoe om te gaan met gehoorverlies

12

STAP 5

Communicatie strategieën

14

Websites

16



VOORWOORD

Wendelina Timmerman
oprichter Hooridee

Het is mijn droom dat alle partijen die met gehoorverlies te maken krijgen, kunnen beschikken over een toolkit met kennis, techniek, coping en communicatie voor goed leven en werken met gehoorverlies. Ons uitgangspunt is: er kan veel meer dan je denkt.

Deze richtlijn is een project in ontwikkeling en zal bij iedere druk verbeterd worden. Deze versie is geschreven in overleg met verschillende bedrijfsartsen, logopedisten, arbo-professionals en slechthorende werknemers.

Mocht u aanvullingen en opmerkingen hebben, ontvangen wij deze graag op info@hooridee.nl

Wendelina Timmerman

Hooridee:

- *Consultancy en Coaching*
- *Opleiding en training*
- *Team van experts*

INLEIDING

Deze richtlijn is geschreven voor professionals en werkgevers.

Dit stappenplan is gericht op het uitbreiden van alle mogelijkheden en vaardigheden en biedt de kansen om wel! te werken binnen een dynamische werkomgeving. Het biedt informatie en kennis over technische oplossingen en hoe om te gaan met gehoorverlies en ontspanning. Het doel is preventie en duurzame inzetbaarheid van werknemers met gehoorverlies.

Het onderzoek (Listen Hear! 2014) wijst uit dat meer dan 10 procent van de fulltime werkenden een hoorprobleem heeft. Dertig procent van deze fulltime werkenden vermoedt gehoorverlies en zoekt geen hulp. Deze groep heeft last van de impact die gehoorverlies heeft op hun werk:

- Zij moeten vaak om herhaling vragen;
- Zij ervaren stress bij het volgen van gesprekken als het rumoerig is;
- Zij begrijpen niet altijd wat er gezegd wordt;
- Zij ervaren stress doordat ze doen alsof zij wel verstaan wat er gezegd wordt;
- Zij hebben problemen met telefoneren.

1

SIGNALEN

HERKENNEN VAN GEHOORVERLIES

Wanneer er sprake is van gehoorverlies, zullen in het dagelijks leven en op de werkvloer de volgende zaken opvallen:

- Op recepties en feestjes heeft de werknemer moeite om een gesprek te verstaan. Hij of zij vraagt vaak: "*Wat zeg je?*"
- De werknemer bezoekt bijeenkomsten slechts kort of vermijdt deze zelfs.
- In een vergadering kost het de werknemer meer moeite om alles goed te volgen. Wanneer er veel *bijgeluiden* zijn, kan de werknemer anderen moeilijker verstaan.
- Het luisteren en verstaan kosten *extra energie*. De werknemer gebruikt vakantiedagen om van vermoeidheid te herstellen.
- De werknemer zal vaker vragen het *volume* van multimedia, televisie en radio omhoog te zetten.
- De werknemer zal het moeilijker vinden telefoongesprekken te voeren.
- Er is sprake van verzuim vanwege *vermoeidheid* en/of overbelasting.
- Er ontstaan *misverstanden*.
- De werknemer heeft meer moeite met het verstaan van een *andere taal*.
- Er zijn collega's en familieleden die de werknemer aanraden om *actie* te ondernemen en een (nieuwe) hoortest te doen.

Kramer (VU 2006) stelt dat de symptomen vermoeidheid en overbelasting zich eerder openbaren dan de mogelijke oorzaak, namelijk gehoorverlies.

**Voor de
differentiaaldiagnose**

**Denk aan
gehoorverlies bij:**

- *Overbelastingsklachten;*
- *Burn-out;*
- *Misverstanden en conflicten.*



2

ONDERZOEK

DOEN

Onderzoek en diagnose door specialisten is van belang.

- De *huisarts* verwijst naar een audiologisch centrum of een keel-, neus- en oorarts (KNO-arts). Een audiologisch centrum heeft een team van specialisten voor hoorproblemen.
- De *kno-arts* voert een kort gesprek, doet onderzoek en sluit ernstige zaken uit. Daarna maakt een logopedist een audiogram. Vraag of ook het spraakafzien getest kan worden.

Het audiogram toont van welke afwijking er sprake is. Iedere aandoening vereist een eigen aanpak. Als de diagnose gesteld is, moet goed besproken worden welke behandelmogelijkheden er zijn en welke hooroplossingen passen bij die aandoening.

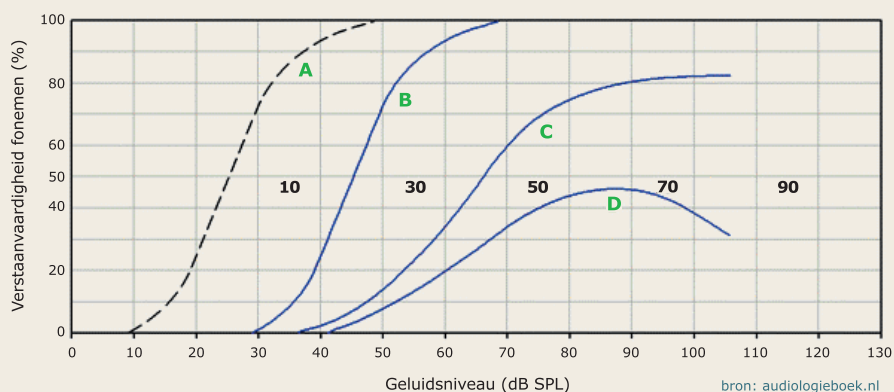
Het toonaudiogram geeft informatie over de mate en de aard van het gehoorverlies. Deze gegevens worden ook gebruikt voor het instellen van het hoorapparaat.

Het spraakaudiogram geeft inzicht in het vermogen om verschillende klanken van spraak te onderscheiden.

Een spraakaudiogram gecombineerd met hoortoestellen kan als hulpmiddel gebruikt worden ter beoordeling van een hoortoestelaanpassing.

VOORBEELD VAN EEN SPRAAKAUDIOGRAM

De gestreepte curve is een referentiecure, curve B behoort bij een geleidings-verlies, curve C bij een perceptieverlies, curve D bij een perceptieverlies met regressie.



ER ZIJN VERSCHILLENDE SOORTEN GEHOORVERLIES

Perceptieverlies

Het binnenoor werkt niet goed als gevolg van beschadigde haarcellen in het slakkenhuis: het horen van medeklinkers, belangrijk voor het verstaan, wordt moeilijker. Oorzaken kunnen zijn: erfelijkheid, verouderingsprocessen, lawaaischade, medicatie en een slecht functionerende gehoorzenuw.

Geleidingsverlies

Het buitenoor of middenoor werkt niet goed. Dit is mogelijk het gevolg van een verstopte gehoorgang, een scheurtje in het trommelvlies, middenoorontsteking of verkalking van de gehoorbeentjes. Het horen van klinkers wordt hierdoor moeilijker.

Gemengd gehoorverlies

Dit is een combinatie van geleidingsverlies en perceptieverlies.

VOORKOMENDE AANDOENINGEN ZIJN:

Hyperacusis

Overgevoeligheid voor geluid.

Tinnitus

Hinderlijke, permanente geluiden, zoals fluiten, suizen, piepen, brommen en zoemen, die niet te negeren zijn.

Ménière

Aanvallen van draaiduizeligheid, oorsuizen en slechter horen.

PLAN VAN AANPAK

Een realistisch en haalbaar plan is te organiseren met verschillende disciplines, zoals de bedrijfsarts, de afdeling P&O, de re-integratiemanager, de arbo-professionals en een hoorcoach.

Hooridee zorgt voor een unieke intake en heeft een team van experts die in overleg met de slechthorende werknemer en bovengenoemde professionals voor iedere werksituatie maatwerkoplossingen bieden.

Belastbaarheidsonderzoek:
Bij het Expertise Centrum
Gehoor en Arbeid kunt u een
belastbaarheidsonderzoek
laten uitvoeren. De
werkgever of bedrijfsarts
kan dit aanvragen. De
kosten zijn voor de
werkgever.

3

TECHNIEK EN HOOR-OPLOSSINGEN

Voorbeelden van technische en hoor-oplossingen zijn:

- Hoorapparaten;
- Aangepaste telefoon, ringleiding, soloapparatuur;
- Vergadersystemen;
- Waarschuwingssystemen;
- Verbeteringen van akoestiek.

Zorg ervoor dat slechthorende werknemers goed geïnformeerd raken over de mogelijke extra *technische oplossingen* die er zijn voor hun werksituatie.

Bij een goede *audicien* en Hoorinfotheek kunnen alle extra hulpmiddelen geprobeerd worden. Uitproberen en oefening is aan te raden om de beste keuze te kunnen maken. Meer informatie hierover kan je vinden op de websites beschreven op pagina 16 en 17.

KIEZEN EN AANSCHAFFEN HOORAPPARATEN

Wanneer hoorapparaten geïndiceerd zijn, volgt een traject bij de audicien. Met behulp van het audiogram en een specifieke vragenlijst onderzoekt de audicien welke hoorapparaten geschikt zijn voor de werknemer.

- De werknemer moet de audicien expliciet laten weten wat er nodig is voor zijn of haar werk.
- De audicien kan de hoorapparaten programmeren voor de verschillende *luister- situaties op het werk*.

VERGOEDINGEN

Audiologische hulp wordt vergoed vanuit de basisverzekering. Vanuit de basisverzekering wordt vanaf een gehoorverlies van 35 dB 75% van de kosten voor de aanschaf van een *hoorapparaat* vergoed. Extra communicatie-oplossingen worden vanaf een gehoorverlies van 35 dB vergoed door de zorgverzekeraar.

HOORAPPARATEN LATEN AANMETEN IS EEN REVALIDATIEPROCES.

- Het brein moet de nieuwe input en geluiden leren verwerken.
- Het leren werken met de verschillende programma's en mogelijkheden van hoorapparaten is een intensieve training. Het is aan te raden dat u de werknemer hiervoor de tijd geeft.
- Het is goed om –bij twijfel– de werknemer twee typen hoorapparaten te laten proberen, zodat vergeleken kan worden welk apparaat het beste resultaat oplevert.
- Hoorapparaten moeten geprogrammeerd kunnen worden met meerdere programma's, zoals verstaan in rumoer, telefoneren, bluetooth en alle extra's.
- De slechthorende werknemer kan een aantal specifieke werksituaties uitkiezen aan de hand waarvan hij/zij de hoorapparaten test. In samenwerking met de audicien en het audiologisch centrum wordt aan de optimale instelling gewerkt.
- Het gebruik van hoorapparaten moet een aantoonbare en meetbare meerwaarde opleveren.

In het basisboekje "*Beter communiceren bij gehoorverlies*" van HOORIDEE staan extra tips voor het aanschaffen van het juiste hoorapparaat. Dit boekje kun je gratis downloaden via hooridee.nl.

EXTRA MANIEREN OM MAKKELIJKER TE KUNNEN VERSTAAN

- *Spraakafzien* kan geleerd worden bij een daarin gespecialiseerde logopedist.
- Soloapparatuur is een extra hooroplossing naast hoorapparaten. Deze extra communicatie-oplossingen maken het verstaan in rumoerige en lastige luistersituaties makkelijker.
- Er zijn specifieke accessoires voor het verstaan van de mobiele telefoon, televisie en skype.
- Waarschuwingssystemen voor de bel, telefoon en veiligheid op de werkvloer kunnen van groot belang zijn.
- Neem de meerwaarde van een *schrijftolk* in overweging. Probeer het een keer!



4

HOE OM TE GAAN MET GEHOORVERLIES

Inventariseer bij slechthorende werknemers welke manieren zij al hebben ontwikkeld om met gehoorverlies om te gaan.

Uit onderzoek (Oliver Rien, 2005) blijkt dat slechthorende jongeren die hun gehoorzaken goed geregeld hebben, betere carrière kansen hebben.

Uit het onderzoek van Kramer (2006) blijkt dat vermoeidheid en overbelasting de eerste symptomen van gehoorverlies kunnen zijn. Zij benoemt de volgende risico factoren voor stress gerelateerd verzuim:

- De noodzaak om geluiden te herkennen en te onderscheiden.
- De luisterinspanning die nodig is om van horen naar verstaan te komen.
- Het verstaan in rumoer.
- De slechte akoestiek.

Het onderzoek van Nachtegaal (VU 2010) toont aan dat mensen met een hoge score op de hoortest een aantoonbare herstelbehoefte hebben.

Op basis van bovengenoemde feiten is een *analyse* van de verschillende werksituaties van belang.

Voor iedere werksituatie zijn passende oplossingen te vinden. Inventariseer op welke manieren de werknemer moet communiceren binnen haar of zijn vak:

- Een kantoormedewerker moet gedurende vergaderingen alles goed kunnen verstaan.
- Een orkestviolist moet zijn muziekinstrument kunnen horen tussen alle andere instrumenten.
- Een buschauffeur moet passagiers kunnen verstaan in het verkeerslawaaï.
- Een telefoniste moet verschillende stemmen, vaak met ruis, kunnen verstaan.
- Een manager moet in zeer verschillende omgevingen goed kunnen communiceren.

GEHOORVERLIES KOST EXTRA ENERGIE

Met de juiste ondersteuning kunnen slechthorende werknemers net zo functioneren als hun goedhorende collega's, zo suggereren de onderzoeksresultaten van Nachtegaal VU 2010:

- Zorg voor regelmatige micropauzes.
- Zorg voor overzicht.
- Zorg voor bewuste ogen- en orenpauzes.
- Zorg voor een goede afwisseling van meer en minder communicatief inspannende taken.

WERKEN MET GEHOORVERLIES VRAAGT ZELFMANAGEMENT EN EEN PROACTIEVE HOUDING.

- Notulen en verslagen kunnen door de werknemer vooraf gelezen en voorbereid worden.
- Op tijd zijn betekent dat een goede plaats gekozen kan worden.
- Een ruimte met goede akoestiek vergroot de spraakverstaanbaarheid en biedt alle partijen luistercomfort.
- Afspraken maken over specifieke communicatieve taken, zoals notuleren, voorkomt overbelasting en vraagt om goede afstemming met collega's.
- Zorg voor een werkplek waar goed verstaan mogelijk is.

EMPOWERMENT

Stimuleer werknemers om zich te verdiepen in de gevolgen en mogelijkheden van hun gehoorverlies. Dat kan door hen aan te raden:

- Speciale websites te bekijken, zie de websites op pagina 16 en 17;
- Boeken, folders en brochures te lezen;
- Te onderzoeken welke technische mogelijkheden en hulpmiddelen er zijn;
- Het eigen audiogram te leren lezen en uitleg te vragen over de gevolgen voor het werk;
- Zich op de hoogte te stellen van de verenigingen en organisaties van en voor slechthorenden.

Dit geeft inzicht en richting voor noodzakelijke aanpassingsstrategieën.

ROUW EN VERWERKING VAN GEHOORVERLIES

Het is belangrijk om aandacht te besteden aan de verwerking van gehoorverlies.

- Rouw en verwerking beïnvloeden het *tempo* waarin werknemers hun mogelijkheden benutten en ontwikkelen.
- Het leren omgaan met gehoorverlies in de werksituatie is een *leerproces*. Soms moet iemand van functie, of zelfs van baan veranderen.
- Wanneer de werknemer moeite heeft met het verwerken van de diagnose en het leren omgaan met gehoorverlies, is *training en coaching* aan te bevelen. Meer informatie hierover kan je vinden op de websites beschreven op pagina 16 en 17.

In vergelijking met normaal horende werknemers hebben de slechthorende werknemers:

- *Een 5 keer hoger risico op stress gerelateerde klachten welke tot verzuim kunnen leiden;*
- *Meer last van omgevingsgeluiden;*
- *Meer behoefte aan grip en controle op hun werk dwz: regelen van pauzes, agenda en werkindeling.*

5

COMMUNICATIE STRATEGIEËN

Gevolgen van gehoorverlies voor communicatie.

GEHOORVERLIES KAN DIVERSE GEVOLGEN HEBBEN, ZOALS

- Misverstanden, conflicten;
- Het missen van nieuwtjes uit de wandelgangen;
- Het missen van nieuws over carrièreperspectieven;
- Onzekerheid of irritatie;
- Het verkeerd uitvoeren van opdrachten;
- In een isolement raken;
- Onvrede;
- Verstoorde arbeidsverhoudingen.

Vaak ontwikkelen deze gevolgen zich langzaam, waardoor conflicten gecompliceerd kunnen worden. Soms raken de arbeidsverhoudingen verstoord. De uitdaging is het oplossen van zo'n probleem met een voorgeschiedenis.

COMMUNICATIE VERBETEREN

Slechthorende werknemers kunnen met onderstaande tips de samenwerking verbeteren. Laat hen:

- uitleg en informatie geven aan werkgever en collega's;
- ervoor zorgen dat zij zelf duidelijk spreken (logopedie, mondgymp);
- zelf vragen naar de laatste nieuwtjes. Regel een buddy om dit te stimuleren;
- bij het maken van afspraken herhalen wat er is afgesproken;
- vertellen en samenvatten wat zij hebben verstaan;
- regelmatig feedback vragen;
- gebruik maken van technische hulpmiddelen, zoals soloapparatuur;
- niet verwachten dat de horende onthoudt hoe slechthorendheid werkt;
- naar collega's toegaan als zij wat willen vragen, zodat ze het antwoord kunnen verstaan.

COMMUNICATIE-TIPS VOOR COLLEGA'S EN LEIDINGGEVENDEN

- Noem eerst de naam van de slechthorende als je contact wilt maken.
- Kijk de slechthorende aan, zorg voor oogcontact.
- Houd een afstand van maximaal 2 meter aan.
- Noem het onderwerp van het gesprek.
- Spreek duidelijk en houd geen hand voor je mond.
- Raak de slechthorende alleen aan als die het daarmee eens is.
- Kies een rustige omgeving voor overleg.

DE COACH

Voor het uitzoeken en werken met alle mogelijkheden bij gehoorverlies is een coach een aanrader. Dat kan een bedrijfsarts, arbeidsdeskundige, de leidinggevende of een gespecialiseerde coach gehoorverlies zijn.

GEEF INFORMATIE AAN ALLE PARTIJEN OP DE WERKVLOER

- Maak duidelijk welke spelregels bijdragen aan goed verstaan.
- Goed verstaan is bij slechthorendheid altijd aan voorwaarden gebonden.
- Laat met een speciale cd horen hoe gehoorverlies klinkt, zodat begrip ontstaat (Cd van de Nationale Hoorstichting; luistersituaties).

MAAK AFSPRAKEN MET ALLE PARTIJEN OP DE WERKVLOER

- Horen en verstaan is bij iedere slechthorende werknemer verschillend.
- Analyseer de situatie en bespreek de voorwaarden voor goede communicatie met de werknemer.
- Deze voorwaarden zijn specifiek per soort gehoorverlies, technische mogelijkheden en soort functie.

EVALUEER

Regelmatig evalueren is van belang voor optimale communicatie en duurzame inzetbaarheid.



WEBSITES

hooridee.nl Kennis, training en opleidingscentrum op het gebied van gehoorverlies en werk.

audiologieboek.nl Nederlands Leerboek Audiologie over horen en niet goed horen en de gevolgen daarvan.

oorcheck.nl Online hoortesten en veel informatie.

hoorwijzer.nl Informatie over aanschaf hoorapparaten, specialisten en audiciens.

hoorstichting.nl Voorlichtingsmateriaal en veel informatie.

noizezz.com Laboratorium met expertise van oorstukjes voor hoorapparaten en gehoorbescherming op maat.

secondopinionhoortoestellen.nl Maatwerk voor keuze en optimalisering hoorapparaten.

planplanadvies.nl Advies en maatwerk voor werkplekaanpassingen.

gehoorenarbeid.nl Expertisecentrum Gehoor en Arbeid. Werkgevers en bedrijfsartsen kunnen hier een belastbaarheidsonderzoek aanvragen.

Leveren waarschuwingssystemen voor thuis,
zoals een trilwekker. multicaresystems.nl
hoorexpert.nl

Federatie van alle audiologische centra in Nederland. fenac.nl

Nederlandse vereniging voor slechthorenden. stichtinghoormij.nl

Lotgenotencontact en activiteiten. stichtingplotsdoven.nl

Informatie over alle (technische) hulpmiddelen naast
hoorapparaten, gebarencursussen en tinnitus-groepen. Tevens
begeleiding voor doven en slechthorenden alsmede hun naasten. ggmd.nl

Internationale website met veel informatie. hear-it.org

Voor werkzoekenden met gehoorverlies. werkpad.nl

Tolkcontact voor schrijf en gebarentolken. tolkcontact.nl

Vraagbaak en melden van beroepsziekten. beroepsziekten.nl

C talents voor werkzoekenden. ctalents.nl

HOORIDEE
Jansweg 42 unit 2
2011 KN Haarlem

023 5515489
info@hooridee.nl
www.hooridee.nl