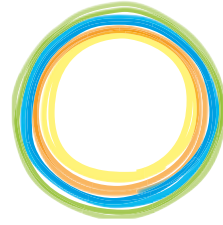


# HOORIDEE

Training en advies bij gehoorverlies



## GEHOORVERLIES

## OP DE WERKVLOER

# RICHTLIJN

door Rosa Wendelina M. Timmerman

# 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

© 2017 HOORIDEE



3e druk

Ontwerp: meerontwerpen

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 stelt zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en / of onvolledigheden in deze uitgave.

# 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.

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

Mocht u aanvullingen en opmerkingen hebben, deze ontvangen wij graag: [info@hooridee.nl](mailto:info@hooridee.nl)

Wendelina Timmerman

## **Hooridee:**

- *Consultancy en Coaching*
- *Opleiding en training*
- *Team Hooridee*



# INLEIDING

**Deze richtlijn is geschreven voor professionals en werkgevers.**

De richtlijn volgt een stappenplan voor het tijdig traceren van werknemers met gehoorverlies en biedt informatie over kennis, technische oplossingen, hoe om te gaan met gehoorverlies en ontspanning. Het doel is preventie en duurzame inzetbaarheid van werknemers met gehoorverlies.

Recent onderzoek (survey Listen Hear!, 2014) wijst uit dat meer dan 10 procent van de fulltime werkenden een hoorprobleem heeft. 30 procent vermoedt gehoorverlies en heeft geen hulp gezocht. Deze groep heeft last van de impact van gehoorverlies 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 kort of vermijdt die.
- In een vergadering kost het meer moeite om alles goed te volgen. Wanneer er veel *bijgeluiden* zijn, kan de werknemer anderen moeilijker verstaan.
- Luisteren en verstaan kosten *extra energie*. De werknemer gebruikt vakantie-dagen om van vermoeidheid te herstellen.
- Het *volume* van multimedia, televisie en radio moet omhoog.
- Het wordt moeilijker om 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(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 en*
- *Misverstanden en conflicten.*



# 2

## ONDERZOEK

## DOEN

### Onderzoek en diagnose door specialisten is van belang.

- De *huisarts* verwijst naar een keel-, neus- en oorarts (kno-arts) of een audiologisch centrum. Kies een kno-arts die gespecialiseerd is in gehoorverlies.
- 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.
- Een *audiologisch centrum* heeft een team van specialisten voor hoorproblemen.

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.

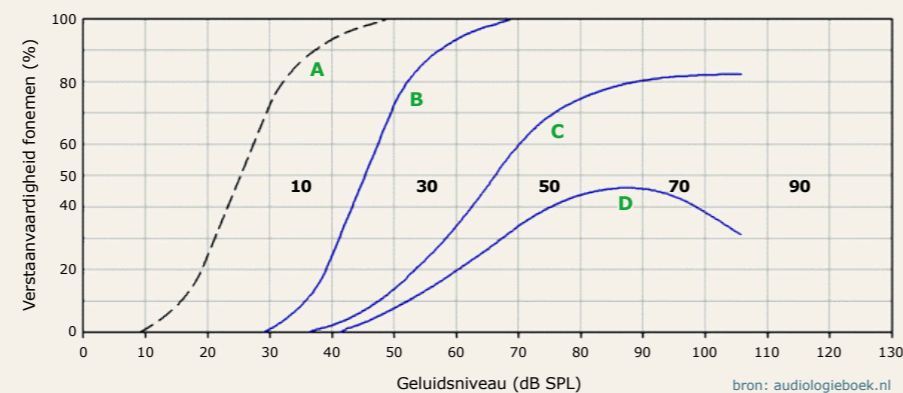
Het toonaudiogram geeft informatie over de mate en de aard van het gehoorverlies. Deze gegevens worden ook gebruikt voor het instellen van het hoorapparaat.

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 referentiecurve, curve B behoort bij een geleidingsverlies, 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 moeilijker.

#### Gemengd gehoorverlies

dit is een combinatie van geleidingsverlies en perceptieverlies.

### VOORKOMENDE AANDOENINGEN ZIJN EVENEENS

#### 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 en
- 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 bij *GGMD oorzaken* (zie de links) kunnen alle extra hulpmiddelen geprobeerd worden. Proberen en oefening is nodig om de beste keuze te kunnen maken.

### 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 *luistersituaties 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 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 hiervoor de tijd te nemen.
- Het is goed om –bij twijfel– twee typen hoorapparaten te proberen om te kunnen vergelijken 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 als zodanig aan de optimale instelling gewerkt.
- De 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](http://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.
- 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 verkeerslawaai.

### GEHOORVERLIES KOST EXTRA ENERGIE

Met de juiste ondersteuning kunnen slechthorende werknemers net zo functioneren als hun goedgehoorde 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 vooraf lezen en voorbereiden.
- 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 hun aan te raden:

- speciale websites te bekijken, zie de links;
- 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. Zie de links op de laatste blz.

**In vergelijking met normaal horende werknemers hebben de slechthorende werknemers:**

1. een 5 keer hoger risico op stress gerelateerde klachten welke tot verzuim kunnen leiden;
2. meer last van omgevingsgeluiden;
3. 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 en
- 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:

- uitleg en informatie geven aan werkgever en collega's;
- ervoor zorgen dat je zelf duidelijk spreekt (logopedie, mondgymp);
- regelmatig zelf vragen naar de laatste nieuwtjes; regel hiervoor een buddy;
- bij het maken van afspraken herhalen wat er is afgesproken;
- vertellen en samenvatten wat je hebt verstaan;
- regelmatig feedback vragen.
- gebruikmaken van technische hulpmiddelen, zoals soloapparatuur;
- niet verwachten dat de horende onthoudt hoe slechthorendheid werkt;
- naar collega's toegaan als je wat wilt vragen, zodat je het antwoord kunt 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 zijn, de leidinggevende of een gespecialiseerde coach gehoorverlies.

#### 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. (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](http://hooridee.nl) Consultancy binnen bedrijven en organisaties. Deskundigheid bevordering voor professionals. Individuele trainingen.

[audiologieboek.nl](http://audiologieboek.nl) Nederlands Leerboek Audiologie over horen en niet goed horen en de gevolgen daarvan.

[oorcheck.nl](http://oorcheck.nl) Online hoortesten en veel informatie.

[hoorwijzer.nl](http://hoorwijzer.nl) Informatie over aanschaf hoorapparaten, specialisten en audiciens.

[hoorstichting.nl](http://hoorstichting.nl) Cd met luistersituaties en veel informatie.

[noizezz.com](http://noizezz.com) Laboratorium met expertise van oorstukjes voor hoorapparaten en gehoorbescherming op maat.

[secondopinionhoortoestellen.nl](http://secondopinionhoortoestellen.nl) Maatwerk voor keuze en optimalisering hoorapparaten.

[phonak.com](http://phonak.com) Digitale communicatiemiddelen voor werksituaties.

[planplanadvies.nl](http://planplanadvies.nl) Advies en maatwerk voor werkplekaanpassingen.

[multicaresystems.nl](http://multicaresystems.nl) Waarschuwingssystemen voor thuis, zoals een trilwaker.  
[hoorexpert.nl](http://hoorexpert.nl)

Expertisecentrum Gehoor en Arbeid. Werkgevers en bedrijfsartsen kunnen hier een belastbaarheidsonderzoek aanvragen. [gehoorenarbeid.nl](http://gehoorenarbeid.nl)

Federatie van alle audiologische centra in Nederland. [fenac.nl](http://fenac.nl)

Nederlandse vereniging voor slechthorenden. [stichtinghoormij.nl](http://stichtinghoormij.nl)

Workshops en netwerkborrels. [100procentslechthorend.nl](http://100procentslechthorend.nl)

Lotgenotencontact en cursussen gebarentaal. [stichtingplotsdoven.nl](http://stichtingplotsdoven.nl)

Informatie over alle (technische) hulpmiddelen naast hoorapparaten, gebarencursussen en tinnitus-groepen. [ggmd.nl](http://ggmd.nl)

Re-integratiebureau bij gehoorverlies. [refrisk.nl](http://refrisk.nl)

Voor werkzoekenden met gehoorverlies. [werkpad.nl](http://werkpad.nl)

Voor het regelen van een schrijftolk. [tolknet.nl](http://tolknet.nl)

Vraagbaak en melden van beroepsziekten. [beroepsziekten.nl](http://beroepsziekten.nl)

---

**HOORIDEE**  
Jansweg 42-2  
2011 KN Haarlem

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