

**De positie van doven en
zwaar slechthorenden
op de arbeidsmarkt**

juni 2007

Dr. E.J.C. Josten

Met medewerking van

Dr. A. Korver

Prof.dr. W.A.M. de Lange

OSA, Tilburg

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	De arbeidsmarktdeelnname van doven en zwaar slechthorenden	5
3	Belemmeringen voor doven en zwaar slechthorenden op de arbeidsmarkt	10
4	Functies en organisaties waar doven en zwaar slechthorenden in werken	24
5	Conclusies en aanbevelingen	28
Bijlage	Overzicht van de geïnterviewde personen	31

1 Inleiding

Wie in de wereld van doven en slechthorenden verkeert, kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de positie van deze groep op de arbeidsmarkt slecht is. Om hier verbetering in te brengen is in 2006 het Platform Auditieve Beperking en Werk opgericht. Het platform stelt zich ten doel de evenredige arbeidsparticipatie van doven en slechthorenden op de arbeidsmarkt te bevorderen. Het hebben van werk is immers belangrijk; het verbetert de financiële positie, verkleint de kans op sociaal isolement en zorgt voor een zinvolle dagbesteding.

Om zijn taak goed te kunnen vervullen, wil het Platform Auditieve Beperking en Werk graag weten:

1. wat precies de positie is van doven en slechthorenden op de arbeidsmarkt;
2. hoe de positie van doven en slechthorenden verbeterd kan worden.

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, is onderzoek nodig. Het Platform heeft daarom uit eigen middelen een oriënterend onderzoek gefinancierd naar de arbeidsmarktpositie van doven en slechthorenden. Omdat de middelen van het Platform beperkt zijn, heeft het onderzoek zich alleen gericht op doven en zwaar slechthorenden. Het onderzoek richtte zich dus niet op licht of matig slechthorenden. Onder zwaar slechthorenden worden in dit rapport verstaan personen die zo slechthorend zijn dat zij op andere communicatievormen dan het gehoor zijn aangewezen. Dit komt meestal neer op een gehoorverlies tussen 70 en 90 dB in het beste oor.¹ Zwaar slechthorenden kunnen normale spraak dus niet verstaan, ook niet met een gehoorapparaat. Wel is er voor doven en zwaar slechthorenden sinds de tachtiger jaren van de vorige eeuw een ander hulpmiddel beschikbaar dat hen kan helpen om toch iets te horen: het cochleair implantaat (CI). Een cochleair implantaat zet geluid om in elektrische signalen die aan de gehoorzenuw worden doorgegeven. Doven en zwaar slechthorenden worden, als zij een CI gebruiken, echter op zijn best slechthorend. Het vermogen om te horen blijft dus minder dan dat van personen zonder gehoorproblemen. De resultaten van een CI verschillen overigens van persoon tot persoon. Een CI werkt niet bij iedere dove en zwaar slechthorende.

¹ Zie ook www.oorakel.nl. www.oorakel.nl is een initiatief van de Koninklijke Effatha Guyot Groep.

Dit onderzoek richtte zich, zoals eerder gezegd, op personen met een zwaar of volledig gehoorverlies. Personen met een licht of matig gehoorverlies of personen die met behulp van een CI licht of matig slechthorend zijn, vallen daarmee buiten het bestek van het onderzoek. De reden hiervoor is van budgettaire aard; uiteraard verdient ook de arbeidsmarktpositie van licht en matig slechthorenden de nodige aandacht. Zij lopen immers eveneens tegen belemmeringen aan op de arbeidsmarkt, zij het dat die deels van andere aard zijn dan de belemmeringen die doven en zwaar slechthorenden ervaren. In het rapport zal daarom kort worden aangestipt in welke opzichten de belemmeringen waar slechthorenden op de arbeidsmarkt mee te maken hebben anders zijn dan die van doven en zwaar slechthorenden. Het onderzoek was inventariserend van aard. Doel was om te komen tot een grondige verkenning van de problematiek, zodat duidelijk wordt waar een eventueel vervolgonderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de arbeidsmarktpositie van doven en zwaar slechthorenden zich op zou moeten richten. In het onderzoek is ingegaan op de volgende vragen:

1. Wat is er bekend over de arbeidsmarktdeelname van doven en zwaar slechthorenden?
2. Met welke beperkingen hebben doven en zwaar slechthorenden in hun werk te maken?
3. Welke belemmeringen brengen deze beperkingen met zich mee?
4. Welke technische en organisatorische oplossingen zijn beschikbaar voor het opheffen van deze belemmeringen?
5. In wat voor soort functies en organisaties zijn doven en zwaar slechthorenden vooral werkzaam? Sluit dit aan bij hun wensen?

Om een antwoord te krijgen op de bovenstaande vragen is een kort onderzoek uitgevoerd van bestaande literatuur en zijn zeven interviews gehouden: drie met re-integratieconsulenten van re-integratiebureaus die zich specifiek richten op dienstverlening aan doven en slechthorenden (Fama, Bureau DDS en Bureau Arbeid), één met de directeur van één van deze re-integratiebureaus, en twee met de voorzitters en één met de directeur van belangenorganisaties voor doven en slechthorenden (Dovenschap, Stichting Plotsdoven en NVVS). In de bijlage bij dit rapport staan de namen van de geïnterviewden.

2 De arbeidsmarktdeelnemers van doven en zwaar slechthorenden

Het precieze aantal doven en zwaar slechthorenden in Nederland is niet bekend. De meest gebruikte schatting is dat er zo'n 24.000 tot 33.000 doven en zwaar slechthorenden zijn.² Deze groep wordt verder onderscheiden in vroegdoven aan de ene kant, en plots- en laatdoven aan de andere kant. Vroegdoven zijn doof geboren of voor hun derde levensjaar doof geworden. Schattingen van het aantal vroegdoven lopen uiteen van 7.000 à 8.000³ tot 15.000 à 24.000⁴.

Voor veel vroegdoven is de Nederlandse Gebarentaal (NGT) de eerste taal.⁵ Omdat vroegdoven doof zijn geworden voordat zij goed Nederlands hebben leren spreken, hebben zij vaak moeite met de Nederlandse taal. Zo liet een recent onderzoek zien dat de gemiddelde score van dove middelbare scholieren op begrijpend lezen gelijk is aan die van groep 4 van horende leerlingen uit het basisonderwijs.⁶ Dit is vaak te laag voor functies op middelbaar of hoger niveau. Doven en zwaar slechthorenden hebben met name moeite met abstracte begrippen die niet naar concrete voorwerpen verwijzen. Daarnaast is de spraak van vroegdoven vaak lastig verstaanbaar, zeker voor mensen die niet gewend zijn aan de manier waarop zij spreken.

Plots- en laatdoven zijn pas op latere leeftijd doof geworden. Soms hebben zij ook last van tinnitus, oftewel oorsuizen. Zij horen dan voortdurend een brom- of pieptoon die er niet is. Voor plots- en laatdoven is het Nederlands wel de eerste taal. Hun gebarentaal is het Nederlands ondersteund met Gebaren (NmG). Laatdoven zijn geleidelijk doof geworden, na een periode van toenemende

² Bronnen: Er wordt een aantal van 24.000 tot 33.000 doven en zwaar slechthorenden genoemd in RGO (2003). *Advies gehooronderzoek. Gehoor voor gehoor*. Den Haag: RGO. Er wordt een aantal van 25.000 doven plus 5.000 doofblinden genoemd in Vaal, J. & Schippers, A. (2003). *Recht van spreken. Onderzoek naar communicatiebehoeften van dove en ernstig slechthorende mensen*. Utrecht: NIZW. Er wordt een aantal van 24.000 personen met zeer ernstige gehoorbeperkingen genoemd in CBS/NIMAWO (1990). *Lichamelijke beperkingen bij de Nederlandse bevolking*. Rijswijk: CBS/NIMAWO. Voor een veel lagere schatting, zie De Graaf, R., Knippers, E.W.A. & Bijl, R.V. (1998). Prevalentie en relevante achtergrondkenmerken van doofheid en ernstige slechthorendheid in Nederland. *Nederlands Tijdschrift geneeskunde*, 142 (32), 1819-1823. Zij komen uit op 11.400 doven en zwaar slechthorenden.

³ zie: Ziekenfondsraad (1996). *Samenhangende zorg auditief en communicatief gehandicapten*. Amstelveen: Ziekenfondsraad; Commissie Nederlandse Gebarentaal (1997). *Méer dan een gebaar*. Den Haag: SDU Uitgevers.

⁴ zie: RGO (2003). *Advies gehooronderzoek. Gehoor voor gehoor*. Den Haag: RGO.

⁵ De NGT heeft een eigen grammatica, die anders is dan de grammatica van het Nederlands.

⁶ Wauters, L. (2005). *Reading comprehension in deaf children: the impact of mode of acquisition of word meanings* Proefschrift Radboud Universiteit Nijmegen.

slechthorendheid. Plotsdoven zijn in een relatief korte tijd geheel doof geworden. Vaak leidt dit tot psychische problemen; plotseling doof worden is uiteraard een traumatische ervaring. Schattingen van het aantal plots- en laatdoven liggen tussen de 9.000⁷ en 16.000⁸.

Uit buitenlands onderzoek is bekend dat de arbeidsdeelname van doven en zwaar slechthorenden lager ligt dan die van horenden (zie Tabel 1). Ook laat buitenlands onderzoek zien dat het inkomen van doven die werken gemiddeld genomen aanmerkelijk lager ligt dan dat van horenden. De lagere arbeidsdeelname en het lagere salarisniveau van doven en zwaar slechthorenden hebben vermoedelijk meerdere oorzaken. Een eerste reden is natuurlijk het feit dat doven en zwaar slechthorenden niet kunnen horen, waardoor communicatie met horenden moeizamer verloopt en meer inspanning vergt van beide kanten. Werkgevers zullen daardoor terughoudend zijn bij het aannemen van doven en zwaar slechthorenden, en zullen hen, als ze hen aannemen, vermoedelijk eerder in een lagere functie plaatsen. Bij vroegdoven zal verder nog meespelen hun gemiddeld genomen geringere taalbeheersing en slechtere verstaanbaarheid. Ook hebben vroegdoven gemiddeld genomen een lager opleidingsniveau dan horenden hetgeen hun kansen op de arbeidsmarkt verkleint.⁹ Het lagere inkomen van vroeg- én laatdoven wordt daarnaast waarschijnlijk ook veroorzaakt door het feit dat zij minder vaak doorgroeien binnen een organisatie naar een hogere functie. Werkgevers zullen meestal niet aan dove medewerkers denken bij doorstroom naar een hogere functie, omdat hogere functies meer communicatie vereisen.

⁷ RGO (2003). *Advies gehooronderzoek. Gehoor voor gehoor*. Den Haag: RGO.

⁸ zie: Commissie Nederlandse Gebarentaal (1997). *Méer dan een gebaar*. Den Haag: SDU Uitgevers.

⁹ Zie bijvoorbeeld Ministry of Education and Training (1998). *Literacy profile of Ontario's deaf and hard of hearing adults*. Ontario: Ministry of Education and Training. Zie: <http://www.edu.gov.on.ca/eng/training/literacy/hearing/hearing.pdf>.

Tabel 1: Buitenlandse cijfers over de arbeidsmarktpositie van doven en zwaar slechthorenden

Land	Jaar van onderzoek	Onderzoeksgroep	Percentage werklozen	Percentage arbeidsongeschikten	Inkomen
<i>Europese landen</i>					
Groot-Brittannië ¹⁰	2000	Doven en zwaar slechthorenden	Doven en zwaar slechthorenden: 15% Horenden: 6%		
Groot-Brittannië ¹¹	2002	Doven en zwaar slechthorenden	Doven en zwaar slechthorenden: 19% Horenden: 5%		Percentage dat < £10.000 per jaar verdient, op fulltime basis: - Doven en zwaar slechthorenden: ong. 30% - Horenden: ong. 12%
Denemarken ¹²	2003	Doven én slechthorenden	Doven en slechthorenden: 8% Horenden: 5%	Doven en slechthorenden: 18% Horenden: 7%	
<i>Noord-Amerikaanse landen</i>					
Ontario, Canada ¹³	1998	Doven en zwaar slechthorenden	Doven en zwaar slechthorenden: 9% Horenden: 8%		Gemiddeld jaarsalaris Doven en zwaar slechthorenden: \$ 21.860 Horenden: \$ 30.184

¹⁰ Onderzoek in 2000 door de Royal National Institute of Deaf People onder 10.000 doven en slechthorenden die teksttelefoon gebruiken. Zie: <http://press.hear-it.org/page.dsp?page=1787>.

¹¹ Onderzoek in 2002 door de Royal National Institute of Deaf People.
http://www.rnid.org.uk/information_resources/factsheets/deaf_awareness/factsheets_leaflets/facts_and_figures_on_deafness_and_tinnitus.htm.

¹² Onderzoek door het Deense Instituut voor Sociaalwetenschappelijk Onderzoek onder 1600 personen met gehoorproblemen. Voor een Engelse samenvatting, zie: <http://press.hear-it.org/page.dsp?page=2666>. Voor het volledige rapport in het Deens, zie: <http://www.sfi.dk/graphics/SFI/Pdf/Rapporter/2003/0301naarhoerelsensvigter.pdf>

Over de arbeidsdeelname van doven en zwaar slechthorenden in Nederland waren, voor zover ons bekend, tot op dit moment geen cijfers beschikbaar.^{14,15}

Om in deze leemte te voorzien heeft het CBS op ons verzoek cijfers aangeleverd over de arbeidsdeelname van personen met gehoorproblemen in Nederland in de leeftijd 15-64 jaar.¹⁶ Iemand wordt geacht gehoorproblemen te hebben als hij of zij tenminste één van de twee volgende vragen heeft beantwoord met ‘kan niet’ of ‘met grote moeite’:

- ‘Kunt u een gesprek volgen in een groep van drie of meer personen?’.
- ‘Kunt u met één andere persoon een gesprek voeren?’.

De groep personen met gehoorproblemen is daarmee breder dan de groep doven en zwaar slechthorenden. Vermoedelijk geven ook (matig) slechthorenden het antwoord ‘kan niet’ of ‘met grote moeite’ bij tenminste één van de twee bovengenoemde vragen.¹⁷

Zoals Tabel 2 laat zien ligt de arbeidsdeelname van personen met gehoorproblemen duidelijk lager dan de arbeidsdeelname van personen zonder gehoorproblemen. Dit komt doordat het percentage arbeidsongeschikten duidelijk hoger is. Het percentage werklozen is niet hoger. Doven en zwaar slechthorenden zullen naar alle waarschijnlijkheid een nog ongunstiger arbeidsmarktpositie hebben dan de totale groep personen met gehoorproblemen, aangezien hun beperkingen groter zijn.

¹³ Ministry of Education and Training (1998). *Literacy profile of Ontario's deaf and hard of hearing adults*. Ontario: Ministry of Education and Training. Zie: <http://www.edu.gov.on.ca/eng/training/literacy/hearing/hearing.pdf>.

¹⁴ Het RGO komt in ‘RGO (2003). *Advies gehooronderzoek. Gehoor voor gehoor*. Den Haag: RGO.’ tot dezelfde conclusie.

¹⁵ Wel wordt er door het VU Medisch Centrum momenteel een onderzoek gedaan naar de werk- en leefsituatie van slechthorenden (dus niet doven) dat te zijner tijd informatie zal opleveren over de arbeidsdeelname van slechthorenden. Titel van het onderzoek is de ‘Nationale Longitudinale Studie naar Horen’. De verantwoordelijke voor dit onderzoek is dr. S. Kramer.

¹⁶ Met dank aan Frans Frenken en Jaap van den Berg (beiden CBS Heerlen) voor het aanleveren van deze cijfers.

¹⁷ Dit blijkt ook uit het percentage geïnterviewden in de leeftijd 15-64 jaar dat aangeeft gehoorproblemen te hebben. Dit percentage bedraagt 1,7 %. Dit komt neer op ongeveer 190.000

Tabel 2: Percentage werkzamen, werklozen en arbeidsongeschikten onder personen met en zonder gehoorproblemen in de leeftijd 15-64 jaar

	Wel gehoorproblemen	Geen gehoorproblemen
- Werkzaam	45	65
- Werkloos	3	4
- Arbeidsongeschikt	20	4
- Overig	32	28
Totaal	100%	100%

Bron: CBS, Periodiek Onderzoek Leefsituatie. Gegevens op verzoek geleverd.

Noot: Het Periodiek Onderzoek Leefsituatie bestaat uit face-to-face interviews die jaarlijks worden gehouden. Hier zijn de gegevens uit de jaren 2000 tot en met 2005 samengevoegd. Er kunnen geen cijfers per kalenderjaar worden gepresenteerd, omdat het aantal personen met gehoorproblemen dan te klein is.

Personen met gehoorproblemen werken vaker in banen waar weinig scholing voor nodig is, en in banen waarin handmatig werk wordt gedaan dan personen zonder gehoorproblemen (zie Tabel 3). Het inkomen van mensen met gehoorproblemen zal daarom vermoedelijk lager liggen dan dat van horenden, net als in het buitenland.

Tabel 3: Percentage dat hoofd- of handarbeid doet, onder personen met en zonder gehoorproblemen in de leeftijd 15-64 jaar

	Wel gehoorproblemen	Geen gehoorproblemen
Hooggeschoolde hoofdarbeid	30	40
Overige hoofdarbeid	17	28
Kleine zelfstandigen	12	6
Geschoolde handarbeid	12	9
Half-/ongeschoolde handarbeid	30	16
Totaal	100%	100%

Bron: CBS, Periodiek Onderzoek Leefsituatie. Gegevens op verzoek geleverd.

Noot: Het Periodiek Onderzoek Leefsituatie bestaat uit face-to-face interviews die jaarlijks worden gehouden. Hier zijn de gegevens uit de jaren 2000 tot en met 2005 samengevoegd. Er kunnen geen cijfers per kalenderjaar worden gepresenteerd, omdat het aantal personen met gehoorproblemen dan te klein is.

personen met gehoorproblemen in de leeftijd 15-64 jaar. Dit aantal is beduidend groter dan het totale aantal doven en zwaar slechthorenden over alle leeftijdscategorieën heen (24.000 – 33.000).

3 Belemmeringen voor doven en zwaar slechthorenden op de arbeidsmarkt

Zoals het voorgaande hoofdstuk liet zien, ligt de arbeidsdeelname van doven en zwaar slechthorenden lager dan die van horenden.¹⁸ De belangrijkste redenen waarom werkgevers huiverig zullen zijn om doven en zwaar slechthorenden aan te nemen hebben we in de voorgaande paragraaf al kort aangestipt: de communicatie met doven en zwaar slechthorenden verloopt moeizamer dan met horenden, de taalbeheersing van vroegdoven is vaak slechter, de verstaanbaarheid van vroegdoven is vaak slechter. In deze paragraaf gaan we uitgebreider in op de beperkingen van doven en zwaar slechthorenden, op de belemmeringen die dat met zich meebrengt op de arbeidsmarkt en in de werksituatie, en op mogelijke oplossingen voor het deels of geheel wegnemen van deze belemmeringen. Bij de beschrijving van de beperkingen, belemmeringen en oplossingen gebruiken we de informatie die uit de interviews naar voren is gekomen, en de informatie uit een aantal publicaties dat we hebben geraadpleegd.¹⁹ We maken, waar van belang, een onderscheid tussen vroegdoven aan de ene kant en plots- en laatdoven aan de andere kant, aangezien de belemmeringen die beide groepen ervaren deels anders zijn. Bovendien is ook de uitgangssituatie van vroegdoven en plots- en laatdoven anders. Vroegdoven moeten als dove bij een werkgever binnen zien te komen en vervolgens dat werk behouden. Plots- en laatdoven zullen vaak al werk hebben wanneer zij op latere leeftijd doof worden. Voor hen is het dus van belang hoe hun werk aangepast kan worden aan hun doofheid zodat ze dat werk kunnen behouden. Indien de werkzaamheden niet door een dove uitgevoerd kunnen worden, zullen ze zich opnieuw moeten oriënteren op werk binnen of buiten de huidige werkgever (wat kan ik, wat wil ik), eventueel een opleiding moeten volgen en vervolgens nieuw werk moeten zien te vinden.

¹⁸ Bovendien weten we dat in tijden van economische neergang, als de werkloosheid toeneemt, gehandicapten extra moeite hebben om werk te vinden of te behouden dan niet-gehandicapten. Dit zal vermoedelijk ook voor doven en zwaar slechthorenden gelden.

¹⁹ Deze publicaties zijn: 1. Kodde, J. (1993). *Doven en belemmeringen op de werkplek: een verkennend onderzoek naar de ervaringen van dove werknemers op de reguliere arbeidsmarkt*. Maastricht: Rijksuniversiteit Limburg. 2. Bonnema, J.T. & Kelbling, A.M. (1977). *Beroepen voor slechthorenden en doven*. Leidschendam: Ministerie van Volksgezondheid en Milieuhygiëne. 3. J. Wesemann (2006). *Baanbrekend Werk? Dove jongeren op weg naar de arbeidsmarkt*. Afstudeerscriptie universiteit Utrecht. 4. Van Ooij, S.K. (1998). *Knelpunten plots- en laatdoofheid en arbeid*. Utrecht: Stichting Plotsdoven. 5. Luft, P. (2000). Communication barriers for deaf employees: needs assessment and problem-solving strategies. *Work, 14*, 51-59.

We beginnen met de beperkingen die voor beide groepen hetzelfde zijn. Tabel 4 geeft een overzicht van de belangrijkste beperkingen van doven en zwaar slechthorenden. Per beperking gaan we vervolgens in op de belemmeringen die deze beperking met zich meebrengt in de werksituatie, en op de mogelijke oplossingen daarvoor.

Tabel 4: Beperkingen van vroegdoven en plots- en laatdoven in werksituaties

Beperking	Vroegdoven	Plots- en laatdoven
Niet kunnen horen van geluidsignalen	X	X
Niet kunnen horen van mondelinge communicatie	X	X
Vermoeidheid ligt vaak hoger dan gemiddeld omdat communicatie met horenden extra inspanning kost	X	X
Vaker voorkomen van psychische problemen	X	X
Beheersing van het Nederlands is vaak slechter dan gemiddeld	X	
Verstaanbaarheid spraak voor horenden is vaak slechter	X	
Sociale en werknemersvaardigheden blijven achter, m.n. bij sommige groepen ²⁰	X	

Belemmeringen als gevolg van het niet kunnen horen van mondelinge communicatie en geluidsignalen

Door hun doofheid kunnen doven en zwaar slechthorenden mondelinge communicatie (bijvoorbeeld werkinstructies) maar ook geluidsignalen op het werk (bijv. een alarm, maar ook het geluid van een freesmachine) niet of nauwelijks horen. Dit is ook de belemmering die de meeste werkgevers als eerste zullen noemen als aan hen gevraagd zou worden of zij wel of geen dove of zwaar slechthorende in dienst zouden willen nemen. De (positieve) keerzijde hiervan is overigens dat veel doven zich beter kunnen concentreren dan horenden, omdat zij niet door geluiden worden afgeleid.

²⁰ Bij werknemersvaardigheden kan men denken aan zaken zoals gebrek aan kennis over hoe men een potentiële werkgever benadert, geen reële beelden vooraf van het salaris dat men kan verdienen, gebrek aan kennis over de omgangsvormen op het werk.

Tabel 5 geeft voor verschillende situaties aan wat de mogelijke oplossingen zijn voor het niet kunnen horen van mondelinge communicatie en geluidssignalen, en wat de beperkingen zijn van deze oplossingen. De lijst van oplossingen is overigens niet uitputtend. In specifieke werksituaties kunnen weer andere oplossingen mogelijk zijn.

De deelnemers aan de interviews waren allen van mening dat er voor de meeste geluidssignalen goede alternatieven voorhanden zijn zoals lichtsignalen of trilsignalen, en dat het niet kunnen horen van geluidssignalen dus in het algemeen geen probleem hoeft te zijn in het werk. Bovendien vergen de alternatieven meestal slechts een eenmalige aanpassing die dan jaren meegaat. Met name bij grote werkgevers is het treffen van alternatieve voorzieningen vaak geen probleem. Toch weerhoudt het niet kunnen horen van geluidssignalen sommige werkgevers wel van het aannemen van doven en zwaar slechthorenden, aldus de re-integratieconsulenten die wij spraken, bijvoorbeeld omdat men bang is dat de veiligheid in gevaar komt. Het niet kunnen horen van geluidssignalen hoeft in de meeste werksituaties echter geen grote belemmering te zijn. Wel moeten bedrijven en doven op alternatieve hulpmiddelen geattendeerd worden, omdat men zelf hierover meestal geen kennis heeft. Gespecialiseerde (re-integratie)bureaus hebben deze expertise wel.

Tabel 5: Situaties waarin het niet kunnen horen een belemmering is, en oplossingen daarvoor

Werksituaties waarin het niet kunnen horen een belemmering vormt	Mogelijke oplossingen daarvoor	Kanttekeningen bij de oplossingen
<i>Extra begeleiding die nodig kan zijn tijdens de inwerkperiode</i>	- Inzetten jobcoach	- Jobcoach is beperkt aantal uren per week aanwezig
<i>Reguliere mondelinge communicatie</i>		
Face to face formeel overleg met één persoon (bijv. bespreking van werkzaamheden met leidinggevende)	- Gebruik spraakafzien door dove	- Slechts ongeveer 20-40% van hetgeen gezegd wordt is af te lezen. Rest moet geraden worden uit de context. - De ene dove is beter in spraakafzien dan de andere - Sommige sprekers hebben een onduidelijk mondbeeld waardoor lastig te zien is wat zij zeggen - Vergt uitleg aan collega's over hoe zij het beste kunnen spreken (dove aankijken, duidelijk articuleren, langzaam praten, korte zinnen, eenvoudig taalgebruik etc.) - Sprekers moeten zich er continu van bewust zijn dat zij duidelijk moeten spreken. Horenden vergeten dat vaak. Sommigen willen zich niet aanpassen. - Kost meer tijd
	- Gebruik gebaren door horende	- Collega's zijn niet altijd bereid om gebaren te leren - Van externe contacten kan geen beheersing van gebaren worden verwacht
	- Inzetten jobcoach	- Gebeurt weinig na de inwerkperiode - Kan de indruk wekken dat dove niet zelfstandig kan werken
	- Inzetten tolk gebarentaal/schrijftolk	- Alleen mogelijk bij overleg dat van tevoren gepland is - Kost wat meer tijd, maar i.h.a. minder dan gebruik spraakafzien - Sommige werkgevers vinden aanwezigheid van derden niet prettig bij bespreking van vertrouwelijke informatie

Werksituaties waarin het niet kunnen horen een belemmering vormt	Mogelijke oplossingen daarvoor	Kanttekeningen bij de oplossingen
	- Ter controle laten herhalen door de dove van de zaken die gezegd zijn. Is alles goed overgekomen?	- Kost meer tijd
	- Schriftelijk vastleggen van de zaken die besproken zijn	- Kost meer tijd - Veronderstelt goede taalvaardigheid van de dove, wat bij vroegdoven niet altijd het geval is
- Face to face formeel overleg met meerdere personen tegelijkertijd (bijv. werkoverleg)	- Inzetten tolk gebarentaal/schrijftolk	- Alleen mogelijk bij overleg dat van te voren gepland is - Aanwezigen moeten structuur aanbrengen in overleg: niet door elkaar heen praten - Kost wat meer tijd
	Als inzet van tolk gebarentaal/schrijftolk niet mogelijk is: - door een collega laten intypen van de zaken die gezegd zijn op een laptop. Dove leest mee op het beeldscherm	- Voor betreffende collega en dove zelf is het lastig actief deel te nemen aan het overleg - Veronderstelt goede taalvaardigheid van de dove, wat bij vroegdoven niet altijd het geval is - Kost meer tijd
	- Schriftelijk vastleggen van de zaken die besproken zijn	- Veronderstelt goede taalvaardigheid van de dove, wat bij vroegdoven niet altijd het geval is - Kost meer tijd
- Face to face informeel gesprek met één persoon (bijv. gesprek in wandelgangen)	- Spraakafzien	- Zie hiervoor
	- Gebruik gebaren door horende	- Zie hiervoor
- Face to face informeel gesprek met meerdere personen tegelijkertijd (bijv. gesprekken tijdens pauzes)	- Lastig om hier goede oplossingen voor te vinden - Collega aanwijzen als vast maatje die tot taak heeft <u>noodzakelijke</u> informele informatie door te geven	- Collega moet hier tijd voor willen nemen én krijgen

Werksituaties waarin het niet kunnen horen een belemmering vormt	Mogelijke oplossingen daarvoor	Kanttekeningen bij de oplossingen
- Telefoongesprekken	- Gebruik teksttelefoon of teksttelefoonservice ²¹	- Gesprekken via teksttelefoon of teksttelefoonservice kosten meer tijd
	- Gebruik e-mail, sms, chatten ipv telefoon	- Doorgeven van informatie via e-mail, sms kost in het algemeen meer tijd - Veronderstelt goede taalvaardigheid van de dove, wat bij vroegdoven niet altijd het geval is
	- Herverdelen taken: telefoongesprekken door collega laten doen	- Dit zal niet in iedere werkstuaatie mogelijk of wenselijk zijn
<i>Geluidssignalen</i>	- Gebruik van licht- of trilsignalen ipv geluidssignalen ²²	

Het niet kunnen horen van mondelinge communicatie op het werk is wel een grote belemmering. Deze belemmering wordt alleen maar groter, omdat communicatie steeds belangrijker wordt. Volgens de geïnterviewden is het niet kunnen horen van wat er gezegd wordt op het werk met name een probleem bij informele contacten, zeker bij informele contacten met meerdere personen tegelijkertijd, zoals een kletspraatje van collega's en gesprekken in de wandelgangen. Doven en zwaar slechthorenden kunnen aan dit soort informele contacten vaak moeilijk meedoen; collega's zullen immers in het algemeen geen of slechts een paar gebaren kennen. Spraakafzien helpt vaak ook niet voldoende. Als een dove niet van tevoren weet wat het onderwerp van het gesprek is, zoals bijvoorbeeld bij sociale contacten vaak het geval is, dan is spraakafzien lastig. Dit komt doordat slechts zo'n 20%-40% van hetgeen gezegd wordt af te lezen is aan iemands mondbewegingen. De rest moet uit de context worden opgemaakt, en dat is makkelijker als men het onderwerp van het gesprek kent. Spraakafzien is bovendien voor veel doven en zwaar slechthorenden vermoeiend omdat het extra

²¹ Bij een teksttelefoongesprek wordt vanaf een teksttelefoon rechtstreeks gebeld met een andere teksttelefoon. Er wordt tekst ingetypt die op het scherm van de teksttelefoon verschijnt. Bij een gesprek via de teksttelefoonservice wordt vanaf een teksttelefoon gebeld naar een normale telefoon. De medewerker van de teksttelefoonservice fungeert als tussenschakel: gesproken zinnen worden omgezet in tekst en omgekeerd.

inspanning vergt. In één op één situaties komt men er vaak nog wel uit, maar gesprekken met meerdere personen tegelijkertijd zijn vrijwel niet te doen, omdat iemand niet naar de monden van meerdere personen tegelijkertijd kan kijken. Voor zwaar slechthorenden geldt bovendien dat zij bij gesprekken met meerdere personen meer last hebben van omgevingslawaai (ruis) waardoor er minder gebruik kan worden gemaakt van het restgehoor. Gesprekken met meerdere personen tegelijkertijd zijn (enigszins) te volgen door aan één persoon te vragen wat er gezegd wordt, maar vaak vinden doven (en ook de aangesprokene) het vervelend als dat vaak moet gebeuren. Doordat informele contacten lastig zijn, zullen doven en zwaar slechthorenden eerder worden overgeslagen bij informele contacten op het werk, of zichzelf terugtrekken omdat ze het te vermoeiend vinden om te proberen te volgen wat collega's zeggen.

Dit heeft een aantal nadelen. Ten eerste blijven de sociale contacten met collega's hierdoor vaak noodgedwongen oppervlakkig. Voor vroegdoven is dit waarschijnlijk één van de redenen dat zij graag werken in organisaties waar veel andere doven werken, zoals bijvoorbeeld onderwijsinstellingen of dienstverlenende instellingen voor doven. Met andere doven kunnen zij immers door middel van gebarentaal wel goed sociaal contact hebben. Plots- en laatdoven hebben deze mogelijkheid niet. Zij horen gevoelsmatig nog steeds tot de horende wereld, maar kunnen daar tegelijkertijd niet meer volledig aan meedoen.

Een tweede nadeel is dat de geringere sociale contacten in het werk hetzelfde type werk voor doven en zwaar slechthorenden saaier kunnen maken dan voor horenden. Zeker bij werk dat inhoudelijk niet zo afwisselend is, zorgen kletspraatjes met collega's of het luisteren naar muziek voor horenden vaak voor de broodnodige afwisseling in het werk. Bij doven en zwaar slechthorenden werkt dit echter niet of veel minder.

Het lastig kunnen volgen van informele contacten op het werk brengt echter niet alleen het risico van sociaal isolement met zich mee. Het kan er ook toe leiden dat doven en zwaar slechthorenden belangrijke informatie missen die via de wandelgangen wordt verspreid. Dit probleem is op te lossen door het aanwijzen van een collega als vast maatje, die de dove moet informeren over belangrijke zaken op het werk. Een collega moet daar wel de tijd voor willen nemen, én tijd voor krijgen van de baas. Dit is tegenwoordig vaak wat lastiger, aldus een re-integratieconsulent, omdat mensen steeds drukker zijn. Een dove werknemer zal

²² Soms kiest men ervoor collega's de dove of zwaar slechthorende te laten waarschuwen als er een geluidssignaal is. Dit kan de meest pragmatische oplossing zijn, mits de veiligheid niet in het geding komt.

zelf ook actief moeten zijn in het vragen naar informatie. Dit vergt enige assertiviteit, maar dan wel een vorm die vriendelijk overkomt bij de collega aan wie de vraag wordt gesteld.

Het lastig kunnen volgen van informele contacten is uiteraard ook een probleem als men in teams moet samenwerken met meerdere collega's. Samenwerken in teams gebeurt immers meestal door informeel contact en veel minder vaak door formeel overleg. Dit type werk zullen doven en zwaar slechthorenden dan ook niet vaak doen.

Voor formele mondelinge overleggen zijn, zo gaven de geïnterviewden aan, gemakkelijker goede oplossingen te vinden omdat dit direct werkgerelateerd is en ingepland kan worden. Voorbeelden van oplossingen zijn de inzet van een tolk gebarentaal bij werkoverleg of het per e-mail doorgeven van werkopdrachten aan de dove. De inzet van een tolk gebarentaal wordt vergoed door UWV. Toch worden tolken lang niet altijd ingezet. Inzet van een tolk gebarentaal is alleen mogelijk bij van tevoren gepland overleg. Als inzet van een tolk gebarentaal niet mogelijk is, bijvoorbeeld bij onverwacht spoedoverleg, dan zijn twee mogelijke alternatieven: 1. het laten intypen van de zaken die gezegd worden op een laptop door een horende collega en de dove op het scherm mee laten lezen; 2. het schriftelijk vastleggen van de zaken die zijn besproken. Hierdoor is een dove of zwaar slechthorende medewerker toch op de hoogte van de inhoud en uitkomsten van het overleg. Actief deelnemen aan het overleg is zonder de aanwezigheid van een tolk gebarentaal echter lastig.

Veel van de hiervoor genoemde oplossingen kosten zowel de dove als de horende meer tijd en inspanning. Als een dove veel moet communiceren met horenden kan dat dus tot extra vermoeidheid bij de dove en bij de horende leiden. Bovendien moeten collega's, leidinggevende en werkgever die extra tijd kunnen en willen vrijmaken. Om de communicatie met dove werknemers goed te laten verlopen zijn dus continu inspanningen nodig van de dove zelf, de leidinggevende en de collega's. Dit zal werkgevers terughoudend maken bij het aannemen van een dove, zeker in een functie waarin communicatie van belang is. Werkgevers die zich dit probleem niet van tevoren hebben gerealiseerd, kan het in dienst hebben van een dove tegenvallen. Bovendien kunnen de extra inspanningen tot productiviteitsverlies leiden. Voor dat verlies is alleen financiële compensatie

(loondispensatie) mogelijk bij personen met een Wajonguitkering, en niet (meer) bij WAO'ers/WIA'ers.²³

De extra begeleiding die nodig kan zijn tijdens de inwerkperiode van een dove werknemer kan prima worden opgelost door de inzet van een jobcoach, aldus de re-integratieconsulenten. Dit wordt wel vergoed door UWV.

Voor het plegen van telefoontjes zijn technische hulpmiddelen beschikbaar, maar het gebruik van deze hulpmiddelen kost extra tijd.

Belemmeringen als gevolg van grotere vermoeidheid

Zoals hiervoor al is aangegeven, vergt communicatie met horenden extra inspanning van doven en zwaar slechthorenden. Dit geldt zowel voor vroegdoven als voor plots- en laatdoven. De extra inspanning die nodig is kan tot meer vermoeidheid²⁴ en een groter verzuim leiden²⁵. Dit punt is vaak niet zo goed bekend bij collega's en werkgevers van doven en zwaar slechthorenden, en zal dus geen probleem vormen bij het vinden van werk. Het kan echter wel een belangrijke belemmering vormen voor het goed functioneren in een organisatie, en daarmee het behoud van werk. Of en in welke mate een dove last heeft van vermoeidheid, verschilt van persoon tot persoon; er zijn ook doven die weinig last hebben van vermoeidheid als gevolg van hun werk. In het algemeen hebben doven die het Nederlands goed beheersen en doven die een goede constitutie hebben minder last van vermoeidheid dan doven wier beheersing van het Nederlands niet zo goed is en doven die een minder goede constitutie hebben. De mate van vermoeidheid is ook afhankelijk van de hoeveelheid communicatie die in een functie nodig is: hoe meer mondelinge communicatie nodig is, hoe meer inspanning gevergd wordt, en hoe groter in het algemeen de vermoeidheid zal zijn.

²³ Er geldt een overgangsregeling. Loondispensatie is voor WAO'ers nog mogelijk als de dispensatie voor 29 december 2005 is aangevraagd of verleend. De duur van de dispensatie is maximaal vijf jaar. Verlenging van deze termijn is niet mogelijk.

²⁴ Zie bijvoorbeeld het Deense onderzoek naar de arbeidsmarktpositie van mensen met gehoorproblemen (<http://www.sfi.dk/graphics/SFI/Pdf/Rapporter/2003/0301naarhoerelsensvigter.pdf>). 23% van de werkenden met gehoorproblemen voelt zich fysiek uitgeput aan het einde van de werkdag. 51% van de werkenden met gehoorproblemen voelt zich af en toe uitgeput. Bij personen zonder gehoorproblemen liggen deze percentages veel lager, namelijk op 14%, respectievelijk 31%. En zie ook Maurix-van Baardewijk, M. (2007). *Moe van het werk. Een onderzoek naar vermoeidheid en burnout onder auditief beperkte werknemers*. Scriptie Universiteit Maastricht.

²⁵ Zie bijvoorbeeld Kramer, S.E., Kapteyn, T.S. & Houtgast, T. (2006). Occupational performance: comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work. *International Journal of Audiology*, 45, 503-512.

De vaakst genoemde oplossing hiervoor is werken in deeltijd. Dit moet financieel echter wel mogelijk zijn. Dat kan een probleem zijn vanwege het gemiddeld genomen lagere inkomen van doven en zwaar slechthorenden, en het feit dat het steeds lastiger wordt om (deels) terug te vallen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Een andere oplossing die doven toepassen is dat zij zich even terugtrekken tijdens de lunchpauze om nieuwe energie op te doen. Het is wel belangrijk dat zij de reden voor het terugtrekken uitleggen aan collega's, omdat die anders kunnen denken dat de dove geen prijs stelt op hun gezelschap, en zij als reactie daarop minder geneigd kunnen zijn om de dove te informeren over belangrijke veranderingen in de organisatie. Verder kunnen ook kleine pauzes tussendoor, en ontspanning zoeken binnen en buiten het werk goed helpen. Zo nodig kunnen gespecialiseerde jobcoaches doven en zwaar slechthorenden (en hun werkgevers) helpen bij het toepassen van dit type oplossingen. Ook kunnen doven en zwaar slechthorenden trainingen in dit soort oplossingen volgen. De grotere mate van vermoeidheid kan soms tot een hoger verzuim leiden. Als een dove of zwaar slechthorende een WAO- of WIA-uitkering ontvangt of voor minder dan 35% is afgekeurd, dan wordt de werkgever de eerste vijf jaren van het dienstverband gecompenseerd door het UWV voor de loondoorbetaling tijdens ziekte (no risk polis). Als een dove of zwaar slechthorende een Wajong-uitkering heeft of heeft gehad, dan geldt de no risk polis voor onbepaalde tijd.

Vaker voorkomen van psychische problemen

Doven en zwaar slechthorenden hebben gemiddeld genomen wat vaker last van psychische problemen dan horenden.²⁶ De aanwezigheid van psychische problemen kan het vinden en behouden van werk uiteraard bemoeilijken. De kans op psychische problemen is groter als een dove of zwaar slechthorende minder goed met anderen kan communiceren, en het risico van sociaal isolement dus groter is. Bij plots- en laatdoven kunnen bovendien psychische problemen ontstaan doordat het verliezen van het gehoor een ingrijpende, lastig te accepteren, ervaring is. Zij moeten eerst de tijd krijgen om het doof geworden zijn te verwerken, voordat nagedacht kan worden over hoe het nu verder moet met het

²⁶ Zie: De Graaf, R. & Bijl, R.V. (2002). Determinants of mental distress in adults with a severe auditory impairment: differences between prelingual and postlingual deafness. *Psychosomatic Medicine*, 64, 61-70; van Eldik, T.T. (1999). Psychische problemen, gezinsbelasting en meegemaakte stress bij dove kinderen: een klinisch-epidemiologisch onderzoek. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

werk, en wat voor werk men kan doen als terugkeer in de oude functie niet meer mogelijk is omdat de oude functie niet door een dove uit te voeren is.²⁷

Specifieke belemmeringen in de werksituatie voor vroegdoven

Naast algemene belemmeringen waar alle doven en zwaar slechthorenden tegen aan lopen, zijn er ook belemmeringen die specifiek voor vroegdoven of specifiek voor plots- en laatdoven gelden. Hieronder gaan we eerst in op belemmeringen die zich met name bij vroegdoven voordoen.

In de interviews werd aangegeven dat zich bij vroegdoven daarnaast ook vaak de volgende beperkingen voordoen die het voor hen lastiger maken om een positie te verwerven op de arbeidsmarkt:

1. geringere beheersing van het Nederlands;
2. slechte of geen beheersing van vreemde talen;
3. slechtere verstaanbaarheid van de spraak van doven voor horenden;
4. geringere sociale en werknemersvaardigheden

ad. 1. Geringere beheersing van het Nederlands

Voor vroegdoven is de NGT vaak hun eerste taal. Het Nederlands is een vreemde taal met een andere grammatica, die lastig te leren is omdat zij deze taal niet kunnen horen, en daardoor niet spontaan hebben kunnen leren in hun eerste levensjaren. Zoals al eerder in dit rapport is aangegeven, hebben veel vroegdoven daarom moeite met het lezen en schrijven van Nederlands. Bij allochtone doven is de beheersing van het Nederlands in het algemeen nog slechter, omdat zij de Nederlandse taal niet van huis uit meekrijgen.²⁸ Toch zijn er ook vroegdoven die het Nederlands wel goed beheersen. Een goede beheersing van het gesproken en geschreven Nederlands is belangrijk, omdat men dan meer mogelijkheden heeft om te communiceren met de horende wereld. Er is al veel onderzoek gedaan naar de verwerving van geschreven taal door doven en zwaar slechthorenden. Zo weten we bijvoorbeeld dat doven die deelnemen aan regulier onderwijs beter kunnen lezen en schrijven dan doven in het dovenonderwijs.²⁹ Of de betere taalvaardigheid te danken is aan het volgen van regulier onderwijs, of dat doven met een goede taalvaardigheid eerder aan regulier onderwijs kunnen deelnemen, weten we niet. Bij veel doven en zwaar slechthorenden blijft de beheersing van

²⁷ Het oprichten van een centraal behandelcentrum voor plots- en laatdoven (Nederlands Centrum voor Plots- en Laatdoven) door de Stichting Plotsdoven is daarom een goed initiatief.

²⁸ Ook krijgen zij vaak minder steun van het thuisfront.

²⁹ Wauters, L. (2005). *Reading comprehension in deaf children: the impact of mode of acquisition of word meanings* Proefschrift Radboud Universiteit Nijmegen.

het Nederlands echter lastig te verbeteren. Vaak verwachten werkgevers dat dit wel mogelijk is met extra scholing, maar dat lukt meestal niet. Voor doven en zwaar slechthorenden met een geringe taalvaardigheid is het extra belangrijk dat er in de werksituatie af en toe een jobcoach langs komt die kan tolken of dat collega's wat gebarentaal leren.

ad. 2. Slechte of geen beheersing van vreemde talen

Het leren van een vreemde taal is voor doven en zwaar slechthorenden erg lastig, omdat zij dan vanuit een vreemde taal, namelijk het Nederlands, een vreemde taal moeten leren die zij niet kunnen horen. Doven en zwaar slechthorenden beheersen daardoor meestal geen vreemde talen en hier is vermoedelijk weinig aan te doen. Een slechte of geen beheersing van een vreemde taal was vroeger nauwelijks een probleem in het onderwijs of op de arbeidsmarkt, maar kan dat wel steeds meer gaan worden. Zo neemt door de verdere internationalisering van het bedrijfsleven het gebruik van het Engels op het werk toe.

ad. 3. Slechtere verstaanbaarheid van de spraak van doven voor horenden

Omdat doven en zwaar slechthorenden niet kunnen horen, en niet op spontane en natuurlijke wijze hebben leren spreken, weten ze niet hoe andere mensen woorden uitspreken en hoe hun eigen spraak overkomt. Vaak is hun spraak lastig verstaanbaar voor horenden. De verstaanbaarheid is vaak ook moeilijk te verbeteren. Voor horenden lijkt de spraak van sommige vroegdoven op die van verstandelijk gehandicapten. Vroegdoven zijn zich hier meestal niet van bewust. Wel verschilt de verstaanbaarheid sterk van dove tot dove. Voor horenden is het makkelijker om te communiceren met doven die goed verstaanbaar zijn. Een goede verstaanbaarheid zal het dus makkelijker maken om werk te vinden of te behouden. Het is vermoedelijk echter lastig om de verstaanbaarheid van doven te verbeteren.

ad. 4. Geringere sociale en werknemersvaardigheden

De geïnterviewden die wij spraken benadrukten dat vroegdoven met nog een probleem kampen: hun sociale en werknemersvaardigheden zijn vaak minder ontwikkeld dan die van horenden. We moeten dan denken aan:

- gebrek aan kennis over hoe men een potentiële werkgever benadert;
- geen reële beelden vooraf van het salaris dat men kan verdienen;

- gebrek aan kennis over de omgangsvormen op het werk (manier van omgaan met de leidinggevende, op tijd komen op het werk, niet te snel ziekmelden, etc.);

Dit geldt met name voor vroegdoven die van een dovenschool afkomen, en niet bijvoorbeeld een vervolgopleiding op mbo-niveau hebben gedaan en daardoor al een tijdje in de horende wereld hebben verkeerd. Door het gebrek aan werknemersvaardigheden is, zo vertelde een re-integratieconsulent, het lastiger voor vroegdoven om werk te behouden. Het gebrek aan werknemersvaardigheden komt volgens de geïnterviewden voort uit het feit dat vroegdoven vaak beschermd zijn opgevoed, en natuurlijk niet kunnen horen hoe anderen zich gedragen. De geïnterviewden vinden het daarom verstandig om in het onderwijs meer aandacht te besteden aan werknemersvaardigheden. Naar onze mening kan dit inderdaad van belang zijn. Werkgevers die een slechte ervaring hebben met een dove werknemer zullen immers niet zo snel opnieuw een dove aannemen. Slechte ervaringen van werkgevers moeten zoveel mogelijk voorkomen worden, omdat werkgevers vermoedelijk toch al niet zo snel bereid zullen zijn een dove aan te nemen.

Specifieke belemmeringen in de werksituatie voor plots- en laatdoven

De vier bovengenoemde belemmeringen (slechtere beheersing Nederlands, slechte of geen beheersing vreemde talen, slechtere verstaanbaarheid van de spraak van doven, geringe werknemersvaardigheden) doen zich bij plots- en laatdoven niet of niet zo sterk voor, omdat zij pas op latere leeftijd doof zijn geworden. Zij hebben echter te kampen met het probleem van beeldvorming. Plots- en laatdoofheid is weinig bekend bij de meeste mensen. Werkgevers zullen bij doven daarom vooral denken aan vroegdoven. Bij sollicitaties kunnen plots- en laatdoven daar last van hebben, zo zei een geïnterviewde, want werkgevers zullen er daarom vaak ten onrechte van uitgaan dat een plotsdove sollicitant niet alleen een gehoorprobleem heeft, maar ook slecht verstaanbaar is.

Ter illustratie: Belemmeringen van slechthorenden op de arbeidsmarkt

Ten behoeve van het onderzoek is ook één interview gehouden over de belemmeringen die matig en licht slechthorenden ervaren op de arbeidsmarkt. Ter illustratie worden de resultaten van dit interview onderstaand weergegeven.

De belemmeringen die slechthorenden ervaren op de arbeidsmarkt zijn anders dan die van doven en zwaar slechthorenden, ondanks het feit dat beide groepen een gehoorprobleem hebben.

Slechthorendheid is voor de omgeving een verwarrende handicap. Het is voor de omgeving lastig om te weten wat iemand wel of niet hoort. Bij doven is dat duidelijk: die horen niets. Bij slechthorenden kan het echter van dag tot dag, van spreker tot spreker, en van ruimte tot ruimte waarin gesproken wordt, verschillen wat zij wel en niet kunnen horen. Horenden denken bovendien vaak dat slechthorenden, als zij eenmaal een gehoorapparaat hebben, weer alles kunnen horen. Bij sommige slechthorenden is dat inderdaad het geval, zeker met extra hoorhulpmiddelen, maar bij anderen niet.

Slechthorendheid treedt vaak op op latere leeftijd, in tegenstelling tot doofheid die men meestal al van jongs af aan heeft. Doordat mensen nu langer door moeten werken, zal slechthorendheid vaker een probleem worden op het werk dan voorheen.

Net als bij doven, hebben slechthorenden de neiging zich terug te trekken uit informele communicatie, omdat de onderwerpen bij sociale contacten onvoorspelbaar zijn, en het daardoor lastig is om te raden wat iemand zegt. Net als bij doven, is het van belang dat collega's rekening houden met het gehoorprobleem. Dus bijvoorbeeld niet door elkaar praten tijdens vergaderingen, duidelijk maken wat het onderwerp van gesprek is, goed articuleren, rustig spreken, en de slechthorende aankijken bij het spreken. Dat vraagt inspanning, geduld, begrip en inzicht van de collega's. Het vraagt van de slechthorende bovendien dat hij of zij collega's er op attendeert als ze voor hem of haar niet goed verstaanbaar zijn, en dan wel op een zodanige manier dat het bij de collega's geen ergernis opwerkt.

In tegenstelling tot doven, hebben slechthorenden last van achtergrondlawaai. Telefoneren terwijl er iemand anders in de kamer aan het praten is, is bijvoorbeeld lastig. Ook is de akoestiek van een ruimte belangrijk. Dat is voor doven niet belangrijk. Er zijn aanpassingen mogelijk, zoals bijvoorbeeld tapijt in plaats van harde vloerbedekking op de vloer. Maar dat kan weer andere problemen opleveren (bijv. stofmijt).

Soms ontstaat bij slechthorendheid (net als bij plots- en laatdoofheid) een vorm van tinnitus, ook wel oorsuizen genoemd. De slechthorende hoort dan voortdurend pieptonen of ruis die er niet is. Dit kan uiterst irritant zijn en slurpt energie.

4 Functies en organisaties waar doven en zwaar slechthorenden in werken

Uit verschillende onderzoeken³⁰ is bekend dat werkgevers voor eigen werknemers die arbeidsgehandicapt raken vaak wel extra inspanningen willen doen om het werk aan te passen aan de beperkingen van de werknemer. Arbeidsgehandicapten van buiten de organisatie wil men meestal echter alleen aannemen als de persoon arbeidsgeschikt is voor de functie in kwestie en dus zonder meer ingezet kan worden. Dat is een groot nadeel voor doven en zwaar slechthorenden, omdat er voor hen extra inspanningen nodig zijn. Voor vroegdoven geldt dit nadeel extra sterk, omdat zij altijd van buiten de organisatie komen, en er dus geen werkgever is die zich verplicht voelt om zich in te spannen. Plots- en laatdoven zijn vaak al ergens werkzaam wanneer zij doof worden, met uitzondering van degenen die voor hun twintigste doof of zwaar slechthorend zijn geworden. Zij hebben dus wel een werkgever die zich verplicht kan voelen om zich in te spannen. Als zij niet bij hun oude werkgever kunnen blijven of terugkeren, hebben zij echter hetzelfde probleem als vroegdoven.

De meeste werkgevers zullen de voorkeur geven aan een sollicitant die geen handicap heeft boven een sollicitant met wel een handicap. Werkgevers zullen een arbeidsgehandicapte vaak pas willen aannemen als de arbeidsmarkt krap is. Zo zien we dat, nu de arbeidsmarkt voor vrachtwagenchauffeurs krap is, werkgevers eerder geneigd zijn om doven of zwaar slechthorenden in deze functie aan te nemen. Hetzelfde geldt voor de functie van postbesteller bij TNT.

Omdat communiceren met doven en zwaar slechthorenden lastiger is, zowel voor de dove zelf als voor de horenden, wordt soms wel gezegd dat zij het beste in contactarme functies kunnen werken. Voor doven en zwaar slechthorenden is contact met collega's ook belangrijk, om te voorkomen dat zij in het werk in een sociaal isolement terechtkomen. Het neerzetten van een dove in een achteraf kamertje en hem of haar werk geven waarin geen contact nodig is met anderen, is dus wel een begrijpelijk, maar een slecht idee, dat meer problemen oplevert (sociale isolatie) dan het oplost.

³⁰ Zie bijvoorbeeld Does, B. & Horssen, C. (2004). *In en uit de zorg*. Tilburg: OSA

Vroeger konden doven en zwaar slechthorenden vaak kiezen uit een beperkt aantal ambachtelijk functies, zoals meubelmaker of naaister. Maar in wat voor soort organisaties en functies komen doven en zwaar slechthorenden nu vooral terecht? Hiervan hebben we geen goed beeld kunnen krijgen in dit onderzoek. De indruk bestaat dat werkgevers die zelf een dove kennen in hun omgeving eerder een dove willen aannemen. De indruk is verder dat (mannelijke) vroegdoven met een laag opleidingsniveau vooral productiewerk doen. Dit werk verdwijnt deels naar het buitenland, maar deels ook niet (bijvoorbeeld voedselverwerking). (Vrouwelijke) vroegdoven met een laag opleidingsniveau willen soms graag administratief werk verrichten, maar zijn daar tegenwoordig vaak lastig in te plaatsen. Dit komt doordat bijvoorbeeld het pure data-entry werk steeds meer verdwenen is, bij veel administratief werk tegenwoordig minimaal een mbo-niveau vereist is, en het afhandelen van telefoontjes vaak ook tot de werkzaamheden van een administratieve kracht behoort. Hoogopgeleide vroegdoven hebben het vaak lastig om werk te vinden, omdat bij hogere functies communicatie een belangrijk aspect is, en werkgevers terugschrikken voor het aannemen van een dove in een functie die veel communicatie vereist. Voor zowel hoogopgeleiden als laagopgeleiden geldt dat doorgroei naar een andere functie vaak moeilijker is dan voor horenden, omdat hoe hoger men komt, hoe belangrijker communicatie wordt.

De indruk bestaat dat plots- en laatdoven, als zij bij hun werkgever kunnen blijven, vaak geplaatst worden in functies die minder communicatie vereisen. Als ze geplaatst worden in een functie waarin nauwelijks communicatie nodig is, dan kan dit leiden tot sociaal isolement.

Uiteraard zijn er naast de bovengenoemde functies ook andere functies mogelijk voor doven en zwaar slechthorenden. Zo zijn op www.klinktprima.nl en in tijdschriften bijvoorbeeld de verhalen te vinden van doven die als verzorgende, laborant, vrachtwagenchauffeur, beleidsmedewerker of hoogleraar werken. De vertegenwoordigers van de belangenorganisaties die wij interviewden vinden zelfs dat alle functies geschikt zijn of zouden moeten zijn voor doven en zwaar slechthorenden. De vertegenwoordiger van de belangenorganisatie voor vroegdoven maakte een uitzondering voor de functies van telefonist en callcenter medewerker. De vertegenwoordiger van de belangenorganisatie voor plots- en laatdoven vindt dat er technische oplossingen gevonden moeten worden die ook dit type werk voor doven en zwaar slechthorenden mogelijk maken.

Men kan zich echter afvragen of inderdaad alle beroepen door doven en zwaar slechthorenden uit te oefenen zijn. Het gaat dan om beroepen waarin kunnen horen essentieel is, en vervanging van het gehoor door andere communicatievormen niet goed mogelijk is. Wel is er meer mogelijk dan men in eerste instantie zou denken, en dat moeten de belangenorganisaties ook zeker uitstralen. Doorvragen tijdens de interviews leverde echter op dat functies met de volgende kenmerken lastig zijn voor veel doven en zwaar slechthorenden:

- functies waarin beheersing van een vreemde taal nodig is;
- functies met frequente wijzigingen in de functie-inhoud en de omgeving, omdat dit veel communicatie en aanpassingen vereist. Dit is een lastig punt, omdat de turbulentie in organisaties toeneemt;
- functies waarin veel contact nodig is met externen, omdat dit extra tijd kost (productieverlies voor de werkgever), de klant af kan schrikken (de klant kost het ook extra tijd), en lastig kan zijn voor de dove zelf (die moet telkens aan vreemden uitleggen dat hij hen niet kan horen);
- functies waarin veel samenwerking met collega's nodig is.

Uiteraard zullen er doven zijn die wel goed kunnen functioneren in dit type functies, maar voor veel van hen zal dat niet gelden.

Even belangrijk als de vraag wat doven en zwaar slechthorenden *kunnen*, is de vraag wat voor werk doven en zwaar slechthorenden graag *willen* doen, en of zij daar in hun opleiding voldoende op zijn voorbereid. Daar hebben we geen inzicht in kunnen krijgen, gezien de beperkte scope van dit onderzoek. De geïnterviewden konden hier weinig over zeggen, en we hebben ook geen onderzoek gevonden op dit terrein. Dat is dus een witte vlek in onze kennis over de arbeidsmarktpositie van doven en zwaar slechthorenden.

Intermezzo

Eén van de geïnterviewden heeft de indruk dat vroegdoven steeds vaker werkzaam zijn in organisaties uit de dovenwereld, omdat deze organisaties 'doofvriendelijker' zijn. Eén van de voordelen voor vroegdoven van het werken in deze organisaties is dat het voor hen makkelijker is om te communiceren met andere dove collega's dan met horende collega's.

Misschien zou dit voordeel ook in organisaties buiten de dovenwereld toegepast kunnen worden, bijvoorbeeld door in een organisatie een team van doven samen

te stellen, of door zelf een organisatie op te richten waarin doven samenwerken.
Uiteraard is er dan wel iemand nodig die tweetalig is (Nederlands en NGT) voor
soepele communicatie met horenden.

5 Conclusies en aanbevelingen

De arbeidsmarktpositie van doven en zwaar slechthorenden is slechter dan die van horenden. Zij zijn vaker arbeidsongeschikt en werken vaker in een lagere functie dan horenden. Dit komt onder meer doordat doofheid veel doorwerkingen heeft: doofheid betekent niet alleen dat iemand geluid niet kan horen. Doofheid zorgt vaak ook voor meer vermoeidheid omdat dove en zwaar slechthorende werknemers zich extra in moeten spannen om toch te kunnen communiceren met horende collega's. Bij vroegdoven leidt doofheid bovendien vaak tot een slechtere vaardigheid in de Nederlandse taal. Ook blijven de sociale en werknemersvaardigheden van vroegdoven vaak achter. Plots- en laatdoven hebben deze problemen niet.

Inzet van doven op de werkplek is op zichzelf goed mogelijk. Inzet van doven is in veel, maar niet alle functies mogelijk. Gespecialiseerde hulpverlening kan werkgevers ondersteunen bij de inzet van dove werknemers en hen wijzen op mogelijke oplossingen bij problemen. Inzet van doven vergt echter wel continue inspanningen van de dove zelf, van de werkgever en de collega's. Dit is een belemmering, waar weinig aan te doen is. Aan te bevelen is onderzoek te doen naar punten waar wel verbetering mogelijk is:

Vroegdoven én plots- en laatdoven

Er zijn verschillende oplossingen die de belemmering van het niet kunnen horen verminderen, zoals bijvoorbeeld de inzet van tolken gebarentaal. Toch worden deze oplossingen lang niet altijd gebruikt. Onderzoek is daarom wenselijk naar:

- De redenen voor de onderbenutting van deze oplossingen.
- Hoe het gebruik van deze oplossingen bevorderd kan worden.

Daarnaast is verder onderzoek wenselijk naar de mogelijkheden voor gehoorrevalidatie. Zo is bekend dat een CI bij de ene persoon tot betere resultaten leidt dan bij de andere. Aan de universiteit Leiden wordt momenteel al onderzoek gedaan naar mogelijkheden ter verbetering van CI's.

Vroegdoven

Vroegdoven zijn al doof voor zij met werken beginnen. Zij moeten als dove bij een werkgever binnen zien te komen en dat werk vervolgens behouden. Het is lastig om werkgevers die geen dove werknemers willen aannemen, zo ver te krijgen om toch met een dove werknemer in zee te gaan. Het is daarom belangrijk

dat werkgevers die wel welwillend zijn, goede ervaringen met dove werknemers opdoen. De aansluiting tussen opleiding en werk is dus belangrijk:

- Er is niet veel bekend over het werk dat vroegdoven graag doen, en of zij in hun opleiding voldoende zijn voorbereid op deze werkzaamheden. Als hier door onderzoek meer inzicht in verkregen is, kunnen er gerichte inspanningen worden ondernomen om deze opleidingen voor doven te verbeteren, en om goede stages te regelen. Als een dove heel erg goed is in zijn werk, dan zal dit voor een werkgever op kunnen wegen tegen het nadeel van de lastiger communicatie. Zo kunnen veel doven zich beter concentreren dan horenden, omdat zij niet door geluiden worden afgeleid.
- De sociale en werknemersvaardigheden van bepaalde groepen vroegdoven schieten veelal tekort. Hierdoor is behoud van werk lastig. Deskundige ondersteuning kan er voor zorgen dat zij hun werk makkelijker kunnen behouden. Meer inzicht in of en hoe de sociale en werknemersvaardigheden van doven en zwaar slechthorenden verbeterd kunnen worden is daarom belangrijk.

Plots- en laatdoven

Plots- en laatdoven zullen vaak al ergens werkzaam zijn, wanneer zij doof of zwaar slechthorend worden, met uitzondering van degenen die vóór hun twintigste doof of zwaar slechthorend zijn geworden. Voor plots- en laatdoven is het daarom met name van belang dat er goed inzicht komt in hoe zij toch werkzaam kunnen blijven in hun werk of in ander werk, ondanks het verlies van hun gehoor.

- Als een werknemer langzaam doof of zwaar slechthorend wordt, is het belangrijk dat dit tijdig onderkend wordt op het werk, en er tijdig maatregelen worden genomen. Het expertisecentrum Gehoor en Arbeid heeft een protocol ontwikkeld waarmee functionele beperkingen van slechthorenden en mogelijkheden van werkplekaanpassingen, technische hulpmiddelen, etc. in een audiologisch centrum kunnen worden vastgesteld.³¹ Ook is er deskundige hulpverlening mogelijk vanuit gespecialiseerde re-integratiebureaus. Belangrijk is om na te gaan hoe bevorderd kan worden dat werkgevers en werknemers gebruik maken van dit type ondersteuning, en welke oplossingen het effectiefst zijn.

³¹ Zie Sorgdrager, B., Kramer, S.E., Goverts, S.T. & Dreschler, W.A. (2006). Auditieve eisen en functietesten. *TBV*, 14(6), 275-277.

Participatie van allen (samen werken, samen leven volgens de net aangetreden regering) is belangrijk voor de samenleving, voor het besef gewaardeerd te worden door anderen en voor het zelfbewustzijn van ieder. Hoe meer nadruk op participatie, hoe schrijnender het is aan de kant te moeten staan. In dit oriënterende onderzoek is aangegeven dat er veel mogelijk is. Daar kan, en wat ons betreft: daar moet, op worden voortgegaan.

Bijlage Overzicht van de geïnterviewde personen

dhr. J. Beelen	directeur NVVS (Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden
mw. E. Defesche	re-integratieconsulent Fama
dhr. B. Elferink	voorzitter Dovenschap
dhr. H. van Grieken	directeur Fama / Arbeidscentrum Viataal
mw. J. Mesman	re-integratieconsulent Bureau DDS
mw. M. van der Schelling	teamcoach Bureau Arbeid
dhr. G. de Vijlder	voorzitter Stichting Plotsdoven