

Het werkt anders

Handreiking om de arbeidsparticipatie van mensen met een visuele of auditieve beperking te bevorderen

Jill Knapen
Rosa Grosscurt
Femke van Schelven
Hennie Boeije

Met medewerking van:
Hans Bastiani
Sofie Helleman



NIVEL
Kennis voor betere zorg

**COLLEGE VOOR
DE RECHTEN
VAN DE MENS**

Het werkt anders

Handreiking om de arbeidsparticipatie van mensen met een visuele of auditieve beperking te bevorderen

2020

ISBN 978-94-6122-600-6

030 272 97 00

nivel@nivel.nl

www.nivel.nl

© 2020 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Vooraf

In deze handreiking geven we inzichten en tips om de arbeidsparticipatie van mensen met een visuele of auditieve beperking te verbeteren. De opdrachtgever, het College voor de Rechten van de Mens, wilde graag een handreiking met kennis voor de praktijk. We hebben hier van harte mee ingestemd. De voorbeelden en illustraties laten zien dat het soms net even anders werkt met een visuele of auditieve beperking. Hieruit zijn voor de praktijk lessen te leren. De handreiking is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij dit onderwerp - mensen met een beperking zelf én hun omgeving, zoals collega's, gezinsleden, werkgevers en professionals zoals jobcoaches en beleidsmakers -, want voor een inclusieve arbeidsmarkt is iedereen aan zet.

We hebben met veel plezier aan het project gewerkt. We danken de ervaringsdeskundigen die ons hielpen en adviseerden: Hans Bastiani en Sofie Helleman. Ook willen we de deelnemers aan de focusgroepen bedanken. We kregen veel reacties van zowel mensen die doof of slechthorend zijn als van mensen die blind of slechthorend zijn. Dat heeft de inzichten verrijkt. We hebben daarnaast gesproken met verschillende experts die vanuit hun overstijgende blik inzichten aanreikten over de ervaringen en knelpunten en met ideeën kwamen om de arbeidsparticipatie te bevorderen. Ook hen willen we bedanken.

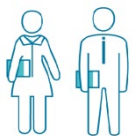
We danken Igor Petrović van het College voor de Rechten van de Mens voor het opbouwende overleg en voor de mogelijkheid om de eerste bevindingen voor te leggen aan de klankbordgroep. Ook hebben we met de deelnemers nagedacht over oplossingsrichtingen. Dank daarvoor.

De auteurs

Inhoud

Vooraf	3
Samenvatting	5
1 Handreiking arbeidsdeelname van mensen met een zintuiglijke beperking	6
1.1 Achtergrond en doel	6
1.2 Basis en gebruik van de handreiking	8
2 Ervaren knelpunten	10
2.1 Onduidelijke wet- en regelgeving	10
2.2 Moeite met goede bemiddeling en vinden van informatie	11
2.3 Koudwatervrees bij werkgevers	12
2.4 Bespreekbaar maken van de beperking	13
2.5 Communicatie op het werk	15
2.6 Niet geheel passende functie	16
2.7 Niet-passende werkplek	18
2.8 Vermoeidheid	20
3 Zoeken naar oplossingen	22
3.1 Aanpassingen wet- en regelgeving	23
3.2 Betere bemiddeling en informatievoorziening	23
3.3 Alternatieve sollicitatietrajecten	24
3.4 Betere voorbereiding op de arbeidsmarkt	25
3.5 Verbeteren van de communicatie	27
3.6 Aanpassingen werkomstandigheden	31
Nawoord	33
Nuttige websites	35
Literatuur	39
Bijlage A Cijfermatig overzicht arbeidsparticipatie	41
Bijlage B Basis handreiking: het onderzoek	43

Samenvatting



Mensen met een zintuiglijke beperking hebben problemen met het vinden en behouden van werk. Ondanks de lage arbeidsparticipatie van mensen met een auditieve of visuele beperking in Nederland, willen veel mensen met een zintuiglijke beperking wel graag (meer) werken. Het geeft hen financiële zekerheid en

zelfstandigheid, maar ook zingeving, plezier en sociale contacten. Bevordering van hun arbeidsparticipatie draagt bij aan de naleving van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, dat tot doel heeft de positie van mensen met een beperking te verbeteren. In Nederland houdt het College voor de Rechten van de Mens toezicht op de naleving en implementatie van dit verdrag.



Het Nivel heeft onderzocht waar de kansen liggen om de arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking te vergroten. Het College voor de Rechten

van de Mens heeft ons gevraagd meer inzicht te geven in de knelpunten die mensen met een zintuiglijke beperking ervaren op het terrein van werk en na te gaan wat mogelijke oplossingen zijn om hun arbeidsparticipatie te bevorderen. Dit hebben we onderzocht middels een quick scan van de literatuur, twee focusgroepen met mensen met een visuele of auditieve beperking en interviews met experts op uiteenlopende terreinen van (technologie en) arbeidsparticipatie. Van het onderzoeksteam maakten twee ervaringsdeskundigen deel uit en de resultaten zijn voorgelegd aan de klankbordgroep van het College en verwerkt in deze handreiking.



In deze handreiking bespreken we de 8 grootste knelpunten die mensen met een zintuiglijke beperking tegenkomen bij het vinden en behouden van werk.

De grootste problemen die mensen met een zintuiglijke beperking ervaren zijn 1) onduidelijke wet- en regelgeving, 2) moeite met het vinden van goede informatie en bemiddeling betreffende arbeidsparticipatie, 3) koudwatervrees bij werkgevers, 4) het bespreekbaar maken van de beperking, 5) communicatie op het werk, 6) niet geheel passende functie, 7) niet-passende werkplek, en 8) vermoeidheid op het werk.



Op basis van het onderzoek geven we 6 oplossingen voor het bevorderen van arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking. Werken met een

zintuiglijke beperking kan worden bevorderd door: 1) aanpassingen wet- en regelgeving, 2) betere bemiddeling en informatievoorziening, 3) alternatieve sollicitatietrajecten, 4) betere voorbereiding op de arbeidsmarkt, 5) verbetering van de communicatie, en 6) aanpassingen van de werkomstandigheden. We geven praktische tips en handvatten voor onder meer werkgevers, collega's, mensen met een zintuiglijke beperking, en iedereen die samenwerkt met mensen met een beperking.



Technologie kan ondersteunen bij het zoeken, vinden en behouden van werk.

Mensen met een zintuiglijke beperking ervaren belemmeringen bij het vinden en zoeken van werk, vitaliteit, ontwikkeling en mobiliteit. Technologie kan hen hierbij ondersteunen, bijvoorbeeld door taakondersteuning en eHealth.

1 Handreiking arbeidsdeelname van mensen met een zintuiglijke beperking



Verhaal van een jobcoach: werken als barista in een restaurant

Een jonge vrouw met een auditieve beperking werkt in de koffiehoeke, waar ze de koffie en thee maakt. De bestellingen komen binnen op een scherm via het apparaatje van de serveersters. Die kan ze aflezen, zelf bereiden en klaarzetten op een dienblad. Zij functioneert daar heel goed en heeft fijn contact met haar collega's. Toen ze begon is er een workshop gegeven aan de medewerkers, zodat ze weten wat doofheid inhoudt. De collega's hebben basale kennis van gebarentaal, voor bijvoorbeeld koffie, thee en pauze. Bij een 1-op-1 overleg gebruikt ze een app met spraakherkenningssoftware, waarmee ze op haar mobiel kan lezen wat de collega zegt. Bij teamuitjes gaat een gebarentolk mee, die zorgt dat ze alles kan volgen en mee kan doen met groepsgesprekken. Met de begeleiding van de jobcoach en wat aanpassingen heeft ze een geschikte werkplek gevonden waar ze haar talenten kan ontplooiën en zelfstandig haar inkomen kan verdienen.

1.1 Achtergrond en doel

VN-Verdrag Handicap voor gelijke kansen

In Nederland is sinds 2016 het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden. Het doel van dit verdrag is de mensenrechten van mensen met een beperking te bevorderen, beschermen en waarborgen door hun positie in de samenleving te verbeteren en drempels weg te nemen die het meedoen in de weg staan (Verenigde Naties, 2016). Het verdrag moet ertoe leiden dat de inclusie van mensen met een beperking de norm wordt. Het bepaalt onder andere dat mensen met een beperking recht hebben om zelfstandig te wonen, naar school te gaan, het openbaar vervoer te gebruiken of aan het werk te zijn. Net als ieder ander.

Mensen met een beperking dienen gelijke kansen op passend, betaald werk te krijgen en hun beperking mag geen belemmering zijn voor het vinden van een geschikte baan. Ook hebben ze recht op de nodige ondersteuning om hun werk te kunnen doen, zolang dit de werkgever niet onevenredig belast, zoals neergelegd in de Wet gelijke behandeling op basis van handicap of chronische ziekte. Nederland kent verschillende wetten en regelingen om de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking op een gelijk niveau te brengen met de algemene bevolking. De Participatiewet uit 2015 is hiervan een voorbeeld. De wet heeft tot doel zo veel mogelijk mensen – ook degenen met weinig arbeidsvermogen – aan het werk te helpen, het liefst bij een gewone werkgever. Hiermee wil de overheid ook de afhankelijkheid van uitkeringen zo klein mogelijk maken. Een recente evaluatie van de Participatiewet (Van Echtelt et al., 2019) laat zien dat deze doelen in de eerste vijf jaar nauwelijks zijn behaald en dat voor de grootste groep mensen met een arbeidsbeperking de kans op een baan nog steeds laag is.

Belang van deelname aan arbeidsmarkt

De arbeidsparticipatie van mensen met een *zintuiglijke beperking* is laag; ze hebben aanzienlijke problemen met het vinden en houden van werk (zie ook bijlage A). Mensen met een beperking vinden het heel belangrijk om te werken. Het biedt hen financiële zekerheid en zelfstandigheid. Daarnaast is werken belangrijk voor identiteitsvorming en biedt het structuur en een waardevolle dagbesteding.

Mensen halen er plezier en voldoening uit (Sociaal-Economische Raad [SER], 2016). Werken heeft zelfs een positief effect op de gezondheid van mensen (Raad van Volksgezondheid en Zorg, 2015). Werken is een manier om mee te doen in de maatschappij.

“ Werken betekent voor mij sociale contacten, andere mensen helpen door mijn werk goed uit te voeren. Daarnaast is het belangrijk voor mijn eigen ontwikkeling en mijn financiële zelfstandigheid. Ik vind de waardering voor mijn kwaliteiten fijn en ben graag onder de mensen. Ik heb wel rust nodig om mezelf op te laden. Thuis zijn is fijn, maar elke dag thuis betekent voor mij stilstaan in ontwikkeling en minder levensvreugde. ”

Deelnemer focusgroep auditieve beperkingen

Ook werkgevers geven aan dat het waardevol voor hen is om na te denken over arbeidsparticipatie van mensen met een beperking. Ze kunnen daardoor de arbeidsmarkt beter benutten, groei realiseren, de bedrijfsvoering beter organiseren en de organisatiecultuur versterken (Algemene Werkgeversvereniging Nederland, 2017). In onderzoek naar de werkgeverskant lag de nadruk vaak op de barrières om mensen in dienst te nemen met een arbeidsbeperking, maar daar lijkt recent een omkering in te zijn gekomen (Van Rossum, Freese & Borghouts, 2018). Er wordt vaker gekeken naar de mogelijkheden van inclusief ondernemen, maar ze maken daarbij wel een kosten-batenafweging. De bewustwording en overtuiging lijken echter meer te komen uit de voldoening, de innovatie en de maatschappelijke legitimiteit die inclusief ondernemen hen geeft, dan uit de financiële prikkels die de overheid biedt, zoals proefplaatsing en loonkostensubsidie (Borghouts, Dekker, Freese, Oomens & Wilthagen, 2015).

“ Wij zien de banenafpraak wel zo serieus dat we ook in onze cao hebben opgenomen dat we eind 2025 meer dan tweehonderd medewerkers met een arbeidsbeperking bij ons werkzaam hebben. We willen er zeker voor zorgen dat we dat ook gaan halen. In ieder geval vanuit ons laten zien dat wij een inclusieve, diverse arbeidsorganisatie willen zijn. ”

Expert - werkgever

Centrale onderwerpen handreiking

Waar liggen de kansen om de arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking te vergroten? Om dit te onderzoeken, hebben bij de ontwikkeling van deze handreiking drie onderwerpen centraal gestaan:

- 1) **Knelpunten bij het vinden en behouden van werk**
- 2) **Mogelijke oplossingen voor de ervaren knelpunten**
- 3) **Kansen en risico's op de arbeidsmarkt door technologische ontwikkelingen**

Op verzoek van het College hebben wij de inzichten uit dit project verwerkt tot zoveel mogelijk praktische tips en handvatten voor werkgevers, collega's, mensen met een visuele of auditieve beperking, hun naasten, beleidsmakers en iedereen die samenwerkt met mensen met een beperking.

Wat zijn zintuiglijke beperkingen?



Een auditieve beperking kan gedefinieerd worden als 'grote moeite met of niet in staat zijn een gesprek te volgen met één andere persoon; of in een groep van drie of meer personen (zo nodig met hoorapparaat)' (Volksgezondheidszorg.info). Slechthorendheid kan onderscheiden worden in verworven slechthorendheid en aangeboren slechthorendheid. Het aantal mensen met verworven slechthorendheid dat in 2018 bekend was bij de huisarts is 761.600 (Volksgezondheidszorg.info). Dit cijfer betreft zowel lawaai- als ouderdomsslechthorendheid. Naar schatting waren er in 2016 ongeveer 12.900 mensen in Nederland met aangeboren slechthorendheid (Prawiro-Atmodjo, Langendoen & Tijsseling, 2016). In de leeftijd 19 tot 65 jaar (grofweg de potentiële beroepsbevolking) rapporteert 3,3% een beperking in het horen in 2016 (CBS StatLine, 2018). Dit komt neer op ongeveer 332.500 mensen in de leeftijd van 19 tot 65 jaar in 2016.



Een visuele beperking kan gedefinieerd worden als 'grote moeite met of niet in staat zijn de kleine letters in de krant te lezen; of op een afstand van vier meter het gezicht van iemand te herkennen (zo nodig met bril of contactlenzen)' (Volksgezondheidszorg.info, z.d.-b). In 2018 waren er 919.400 mensen met een gezichtsstoornis bekend bij de huisarts (Volksgezondheidszorg.info, z.d.-b). Deze schatting betreft het aantal mensen dat door de huisarts gediagnosticeerd is met blindheid of één of meer van vier oogaandoeningen (staar, glaucoom, maculadegeneratie en retinopathie) die kunnen leiden tot slechtziendheid en blindheid. Als we kijken naar zelf-gerapporteerde cijfers in de leeftijd van 19 tot 65 jaar (grofweg de potentiële beroepsbevolking), heeft in 2016 4,7% een beperking in het zien in 2016 (CBS StatLine, 2018). Dit komt neer op ongeveer 475.000 mensen.

1.2 Basis en gebruik van de handreiking

Onderzoek als basis

Vertrekpunt van de handreiking zijn de mensen met een zintuiglijke beperking; om hen draait het. Een cijfermatig overzicht van de arbeidsparticipatie van mensen met een visuele of auditieve beperking staat in Bijlage A. Dit komt voort uit onze quick scan van de literatuur. De ervaringen van mensen met een zintuiglijke beperking en experts komen uit onderzoek dat we het afgelopen kwartaal hebben uitgevoerd en dat bestond uit de volgende activiteiten die in Bijlage B uitgebreid staan beschreven:

- Een focusgroep met zeven mensen met een visuele beperking
- Een online focusgroep met tien mensen met een auditieve beperking
- Expertgesprekken met betrokkenen en deskundigen
- Quick scan van relevante literatuur en databronnen
- Klankbordgroep-bespreking over de uitkomsten en aanvullingen

Ervaringsdeskundigen

Aan het onderzoeksteam zijn twee ervaringsdeskundigen verbonden die bij het gehele onderzoek zijn betrokken: de heer Hans Bastiani, die een visuele beperking heeft, en mevrouw Sofie Helleman die een auditieve beperking heeft. Hans en Sofie zijn al vóór de start van het onderzoek betrokken. Zij hebben een conceptversie van het projectplan gelezen en van commentaar voorzien. Daarna hebben zij een bijdrage geleverd aan verschillende fasen van het project. In de voorbereiding van de groepsgesprekken gaven ze feedback op de uitnodiging, hielpen ze om deelnemers te vinden en dachten ze mee over vragen en onderwerpen. Beiden hielpen daarnaast om een groepsgesprek te

modereren: Hans werkte mee aan de face-to-face focusgroep en Sofie aan de online focusgroep. In de laatste fase van het onderzoek hebben Hans en Sofie de conceptversie van de handreiking kritisch doorgenomen en van feedback voorzien.

Opbouw van de handreiking

De handreiking zelf bestaat uit twee onderdelen: we beginnen in hoofdstuk 2 met de belangrijkste knelpunten en daarna beschrijven we in hoofdstuk 3 de oplossingsrichtingen. We gebruiken bij de knelpunten en bij de oplossingen zowel de resultaten van de focusgroepen met de mensen met een beperking, als de expertgesprekken en de literatuur. Daardoor staan de inzichten uit het onderzoek elke keer per thema bij elkaar. Tussendoor staan boxen met relevante informatie of interpretatiekaders. Bij de oplossingen staan tevens lijstjes met tips en adviezen voor verschillende betrokkenen. In het nawoord kijken we naar de rode draad van de bevindingen in de handreiking en tot slot is een lijst toegevoegd met interessante websites en tools.

2 Ervaren knelpunten

De knelpunten op het gebied van arbeidsparticipatie zijn relevant voor zowel mensen met een visuele beperking als mensen met een auditieve beperking, namelijk onduidelijke wet- en regelgeving, moeite met het vinden van goede informatie en bemiddeling, koudwatervrees bij werkgevers, bespreekbaar maken van de beperking, communicatie op het werk, een niet geheel passende functie, een niet-passende werkplek, en vermoeidheid. Deze bespreken we hieronder.

2.1 Onduidelijke wet- en regelgeving

“ Je moet de regels verdomd goed kennen. Als zzp'er ook, maar je moet tussen alles manoeuvreren. En inderdaad opletten dat als je een euro te veel krijgt, dat je opeens een heel groot bedrag kwijt bent, dan ga je er inderdaad op achteruit. Je moet behoorlijk goed weten wat die grenzen zijn en hoe dat zit. ”

Deelnemer focusgroep visuele beperkingen

Ervaren ongelijkheid

Bij de gesprekken met experts en mensen met een visuele beperking kwam naar voren dat zij veel moeite hebben met de wijze waarop de wet- en regelgeving rondom arbeidsparticipatie is vormgegeven. Zij ervaren hierin een aantal knelpunten. Ten eerste een ongelijkheid in de toepassing van de regelgeving. Veel mensen vallen in de regelingen zoals die golden voor de decentralisatie en invoering van de Participatiewet van 2015. In de nieuwe regelingen valt bijvoorbeeld niet iedereen onder de banenafpraak en staat niet iedereen in het doelgroepenregister. In de banenafpraak staat hoeveel werkplekken er voor mensen in het doelgroepenregister beschikbaar moeten komen. Dit zorgt voor onduidelijkheid en gevoelens van ongelijkheid, omdat mensen die in het doelgroepenregister staan, (meer) ondersteuning krijgen en aantrekkelijker zijn voor werkgevers vanwege de financiële tegemoetkoming. Daar komt bij dat de meeste ondersteuningsmaatregelen gelden voor (aanvulling tot) het minimumloon. Een expert merkt op dat mensen met een beperking die een goed opleidingsniveau hebben en dus meer dan het minimumloon (kunnen) verdienen, geen voordeel hebben van loondispensatie of loonkostensubsidie. Het wordt voor werkgevers dus ook ineens veel duurder wanneer ze iemand boven het minimumloon willen gaan betalen.

Onduidelijkheid

Het tweede knelpunt dat ervaren wordt is de onduidelijkheid van de regelgeving. De ervaring in de focusgroep is dat het allemaal zo ingewikkeld is, dat veel mensen vastlopen. Ze noemen het 'een oerwoud aan regels'. Zo loopt de aanvraag van voorzieningen - specifieke aanpassingen die je nodig hebt om je werk te kunnen doen, bijvoorbeeld vergrotingssoftware voor mensen die slecht zien - via het UWV. Dit geldt niet voor iemand die onder de Participatiewet valt, want dan loopt het via de gemeente.

“ *Werkgevers weten niet altijd de juiste potjes te vinden om voorzieningen en aanpassingen te regelen. Door de nieuwe wetgeving is daar ook weer veel in veranderd. Als iemand nu nieuw begint te werken en hij is klant bij de gemeente, dan moet de gemeente de eerste twee jaar betalen, en dan het UWV. Nou, dat is natuurlijk al een verschrikkelijke regeling. Niemand weet hoe dat zit. En nu blijkt dat als je dan geen klant bent geweest bij de gemeente, bijvoorbeeld omdat je jongere bent en je bent daar nog nooit geweest en je krijgt ook geen uitkering, dan betaalt het UWV het weer wel. Al die onduidelijkheid, daar moet echt iets aan gebeuren. Dat vraagt om een centraal punt, heldere communicatie en vereenvoudiging van de regelgeving. Het is zo ingewikkeld.* ”

Expert - arbeidsbemiddeling

Versnippering van taken en verantwoordelijkheden

Het derde knelpunt is dat kennis en verantwoordelijkheden versnipperd zijn en mensen met een visuele beperking niet weten bij wie ze waarvoor terecht kunnen. De ervaring van de deelnemers van de focusgroep is dat het bijvoorbeeld afhankelijk is van de gemeente waarin je woont, in hoeverre je toegang hebt tot voorzieningen.

De gemeente is bijvoorbeeld vaak niet bekend met mensen met een visuele beperking en weet daarom niet goed wat ze er precies mee moet; de expertise is er niet. Vervolgens schrikken ze van de bedragen die nodig zijn voor de voorzieningen en worden deze vaak niet vergoed, of is het een lastig en langdurig traject om de vergoedingen rond te krijgen. Het is voor mensen met een visuele beperking een uitdaging om aan de juiste informatie te komen en te weten wat wel en niet kan. Door de versnippering van taken en verantwoordelijkheden merken ze ook dat eigenlijk niemand nog echte expertise heeft, waarbij vooral gemeenten en het UWV worden genoemd.

2.2 Moeite met goede bemiddeling en vinden van informatie

Zowel experts als deelnemers aan de focusgroepen geven aan dat zij een centraal punt missen waar iedereen met vragen over arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking terecht kan. Mensen met een zintuiglijke beperking geven aan dat ze vaak zelf informatie moeten zoeken en het idee hebben daarin alleen te staan. Ze hebben behoefte aan meer uitwisseling over de manier waarop ze zaken het beste kunnen aanpakken en niet zelf het wiel hoeven uit te vinden. De informatie is versnipperd aanwezig. Uit het rapport van Zichtbaar in Werk (Berghuis & Lichtenberg, 2019) blijkt dat het mensen met een visuele beperking veel tijd kost om de juiste professionals te vinden, door de verscheidenheid van organisaties en netwerken. Mensen met een auditieve beperking geven aan dat zij te veel verschillende bronnen moeten raadplegen wanneer ze bepaalde informatie zoeken. Dit weerhoudt hen ervan om überhaupt op zoek te gaan naar bijvoorbeeld een nieuw hulpmiddel. De expertise over werken met een zintuiglijke beperking is erg verspreid. Zo zijn er verschillende belangenorganisaties, werkbemiddelaars en jobcoaches, bedrijven die bijvoorbeeld over software en technische voorzieningen gaan en ook nog verschillende organisaties binnen de overheid. Volgens een expert is het brede perspectief hierop tweeledig: zowel de mensen met een zintuiglijke beperking die op de arbeidsmarkt komen of zijn, als de werkgevers die iemand met een zintuiglijke beperking willen aannemen, weten nu niet goed waar ze terecht kunnen. Berghuis en Lichtenberg (2019) rapporteren daarnaast dat gemeenten ook aangeven behoefte te hebben aan één servicepunt voor werken met een visuele beperking, omdat ze te weinig middelen hebben om deze relatief kleine groep deskundig te helpen. Bovendien zijn vooral blinde en slechtziende jongeren slecht vindbaar voor gemeenten.

“ En mensen zijn wel heel hard bezig met het vergrotingsprogramma, maar je loopt soms gewoon tegen een muur op. Ik weet niet tot wie ik me nu nog zou kunnen wenden om daar zelf iets aan te doen. Nou ben ik assertief genoeg, maar alsnog krijg ik het niet voor elkaar. En ik heb begeleiding gehad van Visio om die baan te vinden, maar op het moment dat je de baan hebt, stopt die begeleiding. Je kunt dan nog een jobcoach krijgen, maar daar stopt het dan want dat zit gewoon niet in het pakket. Ik zou het leuk vinden als er een externe partij zou zijn die voor mijn belangen zou opkomen en advies zou geven aan bedrijven. ”

Expert - arbeidsbemiddeling én ervaringsdeskundige

2.3 Koudwatervrees bij werkgevers

Het gebrek aan kennis van werkgevers over de beperking is een belangrijk knelpunt bij het zoeken naar werk voor mensen met een auditieve beperking (Perkins-Dock, Battle, Edgerton & McNeill, 2015; Bleeker et al., 2017) en met een visuele beperking (La Grow & Daye, 2005; Wolffe & Spungin, 2002). Werkgevers zijn onbekend met de doelgroep en met wat het inhoudt om niet (goed) te kunnen horen of zien. Ze hebben geen zicht op de ondersteuningsmogelijkheden en weten niet goed hoe ze die kunnen gebruiken. Volgens experts en mensen met een zintuiglijke beperking overschatten werkgevers hierdoor de invloed van de beperking op de werkzaamheden. De ervaring is dat zij een sollicitant met een beperking zien als een risico. Ze weten niet precies waar ze aan beginnen en daarom ‘zien ze beren op de weg’ en ‘durven ze het niet aan’.

Bij het zoeken naar werk uit dit zich bijvoorbeeld tijdens de sollicitatiegesprekken. Mensen met een auditieve beperking merken op dat sollicitatiegesprekken vaak gaan over hun beperking en dat ze weinig kans krijgen om te vertellen over hun vaardigheden. Experts zien deze vooroordelen ook; meer bij mensen die doof zijn dan bij mensen die slechthorend zijn. Reden hiervoor is dat werkgevers verwachten dat deze groep de meeste aanpassing vergt, omdat de communicatie moeilijker is. Uit ervaringen van experts blijkt echter dat veel drempels wegvallen, wanneer werkgevers mensen met een auditieve beperking eenmaal hebben aangenomen en er meer kennis over krijgen.

“ Toen ik solliciteerde naar de functie van medisch laborante, werd er soms gesproken over het gebruik van de telefoon op het laboratorium. Terwijl dit telefoonwerk maar tien procent is van laboratoriumwerk. Bij het sollicitatiegesprek deden ze er moeilijk over met vragen zoals: Kan je niet bellen? Hoe maak je contact met de patiënt of arts aan de telefoon? Hoe geef je de uitslagen door? Het hele gesprek over de telefoon duurde tien minuten, terwijl ik eigenlijk mijn werkervaringen als medisch laborante wilde toelichten. ”

Deelnemer focusgroep auditieve beperking

Volgens de experts komt de koudwatervrees voort uit onwetendheid van werkgevers over de behoeften van werknemers en de mogelijkheden tot financiering van voorzieningen. Dit wordt soms bemoeilijkt door veranderingen waar de werkgever zelf geen invloed op heeft, zoals veranderingen in de regelgeving of een software-update die opeens het gebruik door mensen met een visuele beperking verhindert. Omdat werkgevers hierin geen goed inzicht hebben, kan dit ook leiden tot teleurstellingen. Bijvoorbeeld wanneer ze iemand met een beperking hebben aangenomen en na verloop van tijd toch blijkt dat bepaalde dingen niet (goed) gaan.

Experts merken op dat werkgevers soms juist onderschatten welke inspanningen nodig zijn om goed samen te werken met iemand met een zintuiglijke beperking. Ze verwachten bijvoorbeeld dat mensen die slechthorend zijn wel mee kunnen komen, als ze maar hard genoeg praten. Er zijn echter meer aanpassingen nodig en daar zijn werkgevers niet altijd op voorbereid. De meerderheid van de

bevolking heeft geen ervaring met mensen met een auditieve of visuele beperking en kan daardoor ook niet goed inschatten wat ze nodig hebben op het werk en ook daarbuiten. Dit kan leiden tot misvattingen over de vaardigheden van mensen met een zintuiglijke beperking (Forlin, 2018). Kennis en ervaring willen opdoen zijn belangrijke voorwaarden voor inclusief ondernemen, zo bleek ook uit literatuuroverzicht van Van Rossum et al. (2018), omdat positieve ervaringen nodig zijn om negatieve stereotypen weg te halen. Men begrijpt anders niet hoe mensen met een beperking hun werk (kunnen) uitvoeren. Ook in de focusgroep voor mensen met een visuele beperking werd aangegeven dat werkgevers geen duidelijk beeld hebben van wat iemand met een visuele beperking wel of niet kan, en dat veel uitleg en herhaling nodig is vanuit de medewerker.

“ *En heel veel mensen denken natuurlijk dat heel veel dingen niet kunnen. Je moet nog steeds honderdduizend keer uitleggen: ‘Werk je dan met een computer en hoe gaat dat dan?’ Mensen hebben gewoon geen idee. Kan ook niet, zoveel blinden zijn er niet.* ”

Deelnemer focusgroep visuele beperkingen

De mensen met een visuele beperking en de experts die wij gesproken hebben, geven aan dat mensen zonder beperking, bijvoorbeeld werkgevers, zich vaak niet goed (kunnen) inleven in hun situatie. Mensen die niet kunnen horen of zien, gebruiken hun zintuigen en lichaam op een andere manier (*embodiment*). Mensen die blind zijn geven bijvoorbeeld een betere beschrijving van een route dan ziende mensen, juist omdat ze niet alleen zeggen wat ze zien. Wanneer mensen uitgaan van hun eigen beleving als ziende en horende persoon, zien ze veel belemmeringen bij arbeidsparticipatie. Mensen met een visuele beperking ervaren het als weinig respectvol als er alleen naar hun beperking en niet naar hun mogelijkheden wordt gekeken en niet met hen wordt meegedacht. Hierdoor kunnen vervelende situaties ontstaan en voelen mensen met een visuele beperking zich soms zelfs onmenselijk behandeld. Deze nare ervaringen zorgen er vervolgens voor dat zij de intenties van bijvoorbeeld instanties of bedrijfsartsen gaan wantrouwen.

“ *Ik heb me ooit ingeschreven bij een uitzendbureau [...]. Ik vond een interessante vacature en ik wilde gaan mailen [...]. Na een tijdje kreeg ik een discriminerende afwijzing: ‘Geachte mevrouw, helaas kunnen wij bij (bedrijf) nu niets betekenen voor je. De afdeling geeft aan dat het voor het werk als analist heel belangrijk is dat je geen lichamelijke beperkingen hebt. Daarnaast hebben ze momenteel voldoende kandidaten die geen lichamelijke beperkingen hebben en dat geniet hun voorkeur. Helaas kunnen we nu niets voor je betekenen. We wensen je veel succes met eventueel verdere sollicitaties.* ”

Deelnemer focusgroep auditieve beperkingen

2.4 Bespreekbaar maken van de beperking

Het bespreekbaar maken van de beperking is een onderwerp dat vaak terugkwam in de literatuur (bijv. SER, 2016) en in de focusgroepen. Een dilemma waar veel mensen met een zintuiglijke beperking mee worstelen, is wanneer zij het beste een (potentiële) werkgever op de hoogte kunnen brengen van hun beperking. Hoewel de meeste personen met een auditieve beperking uit ons project het erover eens zijn dat ze werkgevers al in de sollicitatieperiode moeten inlichten, twijfelen ze erover wanneer ze het ter sprake moeten brengen. De mensen met een visuele beperking zijn het er in het algemeen over eens dat het goed is om meteen aan te geven dat je blind of slechtziend bent, bijvoorbeeld door het op te nemen in je CV. Tegelijkertijd wordt benoemd dat het belangrijk is om er niet te veel aandacht aan te schenken, maar vooral de focus te houden op de specifieke ervaring en vaardigheden die

relevant zijn voor de functie. Vaak is het ook impliciet al duidelijk dat iemand een beperking heeft, doordat er in het CV bijvoorbeeld activiteiten voor een belangenorganisatie staan opgenomen.

“ Bij het zoeken naar werk loop ik er vaak tegenaan dat ik het lastig vind om in te schatten wat een goed moment is waarop ik kan aangeven dat ik slechthorend ben. Als ik het te vroeg doe, heb ik vaak het idee dat ik daarom afgewezen kan worden [...]. Tegelijkertijd is er bij sollicitaties vaak communicatie via de telefoon, bijvoorbeeld de uitnodiging voor een sollicitatiegesprek wordt vaak via telefonisch contact gedaan. ”

Deelnemer focusgroep auditieve beperkingen

De angst om het te vroeg te vertellen is dat men daarmee de kans op de baan verspeelt. Mensen met een zintuiglijke beperking hebben het gevoel dat ze geen kans meer maken en direct worden afgewezen, dat ze alleen nog worden beoordeeld op hun beperking en dat ze zich extra moeten bewijzen. Aan de andere kant vinden ze het prettig om het snel te vertellen, zodat werkgevers er rekening mee kunnen houden. Echter, het gevoel dat werkgevers in principe niet op iemand zitten te wachten die 'extra moeite' kost overheerst. Men verwacht dat het (te) laat vermelden van de beperking nare reacties kan opleveren, 'alsof ze een kat in de zak hebben gekocht'.

Beschermd opgroeien

Vooral jongeren met een zintuiglijke beperking hebben weinig ervaring in het sollicitatie- en werkproces, wat het maken van de juiste inschatting extra bemoeilijkt. Volgens de experts die wij hebben gesproken, groeien jongeren met een zintuiglijke beperking vaak (te) beschermd op. Dit kan belemmerend werken voor de ontwikkeling van talent en zelfstandigheid, waardoor ze een achterstand op de arbeidsmarkt oplopen. Ook op school krijgen ze intensieve begeleiding, bijvoorbeeld bij stages en proefwerken. Wanneer zij de arbeidsmarkt betreden valt deze begeleiding weg. Daarnaast is het – ondanks de begeleiding – voor leerlingen met een zintuiglijke beperking lastig om een stage te vinden, waardoor zij minder gelegenheid hebben om te oefenen. Experts zien dat veel van hen zich hierdoor onvoldoende voorbereid voelen op de arbeidsmarkt, die meer zelfstandigheid van hen vraagt.

“ Ik ben opgegroeid met de gedachte: je moet vooral niet laten zien dat je slechtziend bent. Je moet gewoon solliciteren en pas later vertellen dat je slechtziend bent. Daar ben ik toch wel vaak tegenaan gelopen. Bij de laatste sollicitatie heb ik in het gesprek wel heel duidelijk aangegeven dat ik slechtziend ben en dat is mij persoonlijk beter bevallen, maar ik denk dat het ook heel persoonlijk is hoe mensen daarmee omgaan. Het is lastig: laat je wel of niet meteen weten dat je slechtziend bent, want bij mij zie je dat niet in een oogopslag. En je hebt natuurlijk wel van alles nodig, dus ik heb bij deze werkgever duidelijk aangegeven: ik ben slechtziend en ik heb een vergrotingsprogramma nodig. ”

Expert - arbeidsbemiddeling én ervaringsdeskundige

Een recent uitgekomen rapport van Zichtbaar in Werk (Berghuis & Lichtenberg, 2019) geeft aan dat jongeren met een visuele beperking slecht kunnen aangeven wat ze nodig hebben om te kunnen werken. Hiervoor is inzicht in eigen kunnen nodig. Voor de invoering van de participatiewet kregen blinde of slechtziende jongeren met een Wajong en arbeidsvermogen een gesprek met een arbeidsdeskundige van het UWV, waarop mogelijk een traject inclusief onderzoek naar de mogelijkheden een beperkingen (loopbaanonderzoek) met betrekking tot werk volgde. Vanuit de AWBZ kregen jongeren in het VSO onderwijs ook vaak zo'n traject aangeboden. Omdat jongeren sinds de Participatiewet van kracht is niet meer standaard een begeleidingstraject hebben waarbij in beeld

wordt gebracht hoe ze met hun visuele beperking kunnen werken, kunnen ze dit ook minder goed bespreekbaar maken met werkgevers.

2.5 Communicatie op het werk



Auditieve beperkingen: communiceren met verschillende talen

Mensen met en zonder een auditieve beperking spreken soms verschillende talen: het gesproken Nederlands en gebarentaal. Dit geldt in het bijzonder voor mensen die al op vroege leeftijd een auditieve beperking hadden. Voor veel van hen is Nederlandse Gebarentaal (NGT) hun eerste taal (Josten et al., 2007) en Nederlands een vreemde taal. De taal-/communicatiebarrière wordt in de literatuur genoemd als de belangrijkste reden voor de lage arbeidsparticipatie onder mensen met een auditieve beperking (Josten et al., 2007), en veroorzaakt veel knelpunten als het gaat om werk. Zie ook de toelichting in bijlage A. Mensen die vroeg doof zijn geworden, gebruiken veel gebarentaal en zijn heel visueel en dat brengt een andere manier van met elkaar omgaan met zich mee. Deze kunnen ook op de werkvloer tot problemen en misverstanden leiden. Vroegdoeve mensen zeggen waar ze naartoe gaan ('Ik ga naar het toilet') of ze doen de lamp even aan of uit om te laten weten dat ze weglopen. Zomaar weglopen vinden ze onbeleefd, want niemand kan hen roepen. Dat is voor horende mensen onwennig. De fysieke ruimte is ook groter. Horende mensen komen altijd dicht tegen elkaar aan zitten of dichter bij elkaar staan. Hoe dichter bij hoe meer interesse. Maar mensen die doof zijn moeten andere mensen kunnen zien en bij hen betekent meer afstand juist dat ze je goed willen kunnen zien.

Mensen met een zintuiglijke beperking ervaren verschillende knelpunten in de communicatie met hun collega's en leidinggevenden. Ze hebben het gevoel dat collega's en leidinggevenden niet altijd rekening houden met hun beperking of dat ze deze vergeten. Daarnaast hebben werkgevers aan het begin wel veel aandacht voor de nieuwe werknemer, maar verwachten ze dat het met de tijd makkelijker wordt. Dit is niet altijd het geval. Ook wanneer iemand in dienst is, zijn soms aanpassingen nodig. Matching en begeleiding op de werkplek blijken sleutelwoorden voor duurzame inzetbaarheid, zo blijkt ook uit de literatuur (Van Rossum et al., 2018).

“ Je ziet vaak dat collega's na één of twee jaar vinden dat ze zich lang genoeg hebben aangepast ('Nu moet je maar een beetje gewoon gaan doen') en dat het een beetje klaar is. Men heeft geen zin meer om iedere keer koffie te halen of mee te lopen naar het toilet. Dat geldt voor alle mensen met een beperking. Dan kunnen er verschillende dingen gebeuren: of ze onderkennen het met elkaar en zoeken goede oplossingen of ze denken toch na een tijdje het gaat wel over. Wat natuurlijk niet zo is.

Expert - arbeidsbemiddeling

Mensen die slechtziend zijn gaven aan dat het voor collega's niet altijd duidelijk is dat er rekening met hen gehouden moet worden, omdat ze niet direct aan hen zien dat zij een visuele beperking hebben. Daardoor hebben collega's de indruk dat er niets aan de hand is, en vergeten ze het vaak weer in de omgang, ook al is het eerder wel bekend gemaakt en is erover gesproken. Daarnaast blijkt dat mensen met een visuele beperking moeite hebben met het herkennen van mensen (Cimarolli, Boerner, Brennan-Ing, Reinhardt & Horowitz, 2012). Experts en mensen met een visuele beperking geven aan dat dit uitdagingen kan geven op sociaal gebied, bijvoorbeeld wanneer ze een uitgebreid gesprek met een collega hebben gehad en deze dan later niet herkennen. Dit kan extra lastig zijn wanneer er veel

verschillende collega's zijn of wanneer het verloop groot is. Maar het is bijvoorbeeld ook moeilijk om snel te weten te komen wie er allemaal aanwezig zijn, wanneer ze een vergaderruimte binnenkomen.

Mensen met een auditieve beperking geven aan dat ook wanneer ze collega's herhaaldelijk herinneren aan hun communicatiebehoeften – bijvoorbeeld eerst aantikken als je iets wilt zeggen of doorgeven als er belangrijk nieuws is besproken – het nog regelmatig wordt vergeten. Sommigen vertalen dit naar weinig begrip of geen moeite willen doen. Hierdoor moeten ze steeds vragen om herhaling en uitleg ('Waar heb je het over?'). Dan geven ze het na een aantal keer op ('Laat maar') en gaan aan de slag met de informatie die ze wel (maar soms verkeerd) hebben verstaan. Hierdoor 'lopen ze steeds achter de feiten aan', aldus één van de experts.

Als gevolg van problemen in de communicatie kunnen mensen met een auditieve beperking geïsoleerd raken van hun collega's. Dit blijkt uit de literatuur (Josten et al., 2007), maar ook uit gesprekken met mensen met een auditieve beperking zelf en experts in het veld. Mensen met een auditieve beperking missen veel van de informele kletspraatjes en grapjes. Hierdoor voelen ze zich buitengesloten. De gezellige momenten op een werkdag – zoals koffie- en lunchpauzes – zijn vaak te druk. Hierdoor voelen mensen met een auditieve beperking zich niet op hun gemak: ze kunnen geen gesprekken volgen en het kost veel energie. Daarbij zijn juist de pauzes voor hen een geschikt moment om zich even af te zonderen en uit te rusten. Ze kiezen ervoor om alleen een wandeling te maken of om door te werken, zodat ze eerder naar huis kunnen.

2.6 Niet geheel passende functie

Specifieke functionele beperkingen, maar ook energie en efficiëntie, verhinderen dat mensen met een zintuiglijke beperking in alle functies kunnen werken (Bleeker et al., 2017; Svinndal, Jensen, et al., 2018). Functies waarin veel overuren gemaakt moeten worden, of een eigen bedrijf met veel concurrentie, kan gewoonweg niet haalbaar blijken in combinatie met de extra energie die het kost om te werken met een zintuiglijke beperking. Voor mensen met een auditieve beperking gaat het om functies die vragen om veel verbale communicatie en samenwerking, het spreken van een vreemde taal, of contact met externen. Mensen met een auditieve beperking ervaren zelf dat het lastig is om te werken in functies waarbij ze moeten telefoneren en waarvoor groepswerk nodig is. Daarnaast noemen experts dat mensen met een auditieve beperking over het algemeen meer uitleg nodig hebben van werkgevers. Vooral bij hogere functies vinden werkgevers dat zij algemene kennis missen, waarschijnlijk omdat ze informatie hebben gemist gedurende het opgroeien.

Voor mensen met een visuele beperking gaat het om functies waarbij gedetailleerd zicht nodig is, of veel mobiliteit. Het is niet handig voor mensen met een visuele beperking om veel heen en weer te moeten lopen in een ruimte, zeker niet wanneer deze door bijvoorbeeld drukte of snelheid fysieke gevaren kan opleveren omdat er dingen rondslingeren en in de weg staan. Ook functies waarin veel gereisd moet worden, bijvoorbeeld in de buitendienst, zijn minder geschikt.



Technologische veranderingen en de arbeidsmarkt

Technologie beïnvloedt de arbeidsmarkt op verschillende manieren. In een gezaghebbend rapport *Work of the future* van het Massachusetts Institute of Technology (MIT; Autor, Mindell & Reynolds, 2019) worden vier technologische ontwikkelingen genoemd die het werk beïnvloeden:

1. Robotisering – dit wil zeggen het overnemen van fysiek werk door robots;
2. Kunstmatige intelligentie – dit betekent dat op basis van grote databestanden analyses worden gemaakt waaruit beslissingen voortvloeien;
3. Machine learning – dit houdt in dat machines op basis van ervaring en feedbackloops zich aanpassen wat effect heeft op hun volgende handeling;
4. Cobots – een collaboratieve robot die delen van het werk overneemt of ondersteunt.

Soms lukt het om werkzaamheden aan te passen aan de mogelijkheden van degene met een beperking. Bijvoorbeeld door een administratief medewerker niet meer vragen te laten beantwoorden per telefoon, maar per mail. Of door de verwachtingen aan te passen. Door een zintuiglijke beperking kan het voorkomen dat de functie wel goed wordt uitgevoerd, maar wat langzamer. Bijvoorbeeld een callcenter medewerker die een wat hogere afhandeltijd kan aanhouden.



Jobcarving en jobcreation

Bij het herontwerpen van banen en het nadenken over inclusief ondernemen, zijn twee concepten relevant: jobcarving en jobcreation. Bij *jobcarving* wordt een bestaande functie geschikt gemaakt voor medewerkers met een arbeidsbeperking. In de praktijk blijkt vaak dat zij veel taken wel kunnen uitvoeren, maar enkele deeltaken niet. Na herverdeling hoeft dat vaak geen probleem te zijn en is de specifieke functie op maat gemaakt voor de specifieke medewerker.

Complexer is *jobcreation*, ook wel functiecreatie. Hierbij wordt een organisatie of heel werkproces 'doorgelicht' om mogelijkheden te onderzoeken voor werkzaamheden voor mensen met een beperking. Bij functiecreatie gaat het om het creëren van specifieke arbeidsplaatsen voor mensen met een arbeidsbeperking door werkprocessen anders in te richten en eenvoudige taken af te splitsen en samen te voegen in nieuwe functies.

Het komt echter ook voor dat mensen met een zintuiglijke beperking op zoek gaan naar een andere baan in of buiten de eigen organisatie. Dit wordt mobiliteit genoemd. Een docent in de focusgroep moest bijvoorbeeld het lesgeven opgeven, want 'dit ging helemaal niet meer'. Nu verricht hij als studietoestelcoach en decaan vooral ondersteunende taken; hij geeft aan zijn oude werkzaamheden te missen. Tegelijkertijd geven mensen met een auditieve beperking aan dat het spannend is om van baan te wisselen; veel van hen durven het niet. Ze zijn bang dat hun nieuwe functie toch niet passend blijkt en dat een tijdelijk contract niet verlengd wordt. Veel kiezen er daarom voor om – als het mogelijk is – in hun oude, veilige baan te blijven.

Mensen met een zintuiglijke beperking beamen dat zij niet alle werkzaamheden kunnen uitvoeren. Ze hebben echter ook het gevoel dat werkgevers hen onderschatten. Eén persoon zegt dat werkgevers en collega's hem aanspreken met 'een houding alsof ik een kind ben'. Ook experts zien dat veel mensen met een zintuiglijke beperking onder hun niveau werken, met name de mensen met een auditieve beperking. Hierdoor krijgen ze weinig kansen om door te groeien binnen het bedrijf of de organisatie waar ze werken. Dit zorgt voor een steeds grotere achterstand ten opzichte van collega's zonder een

beperking, omdat zij zich niet kunnen ontplooien. Hun CV blijft leeg, terwijl collega's ervaring blijven opbouwen.

“ *Doven willen ook groeien in hun werk net als iedereen, maar krijgen de kans niet. Werkgevers denken dat ze dat niet aankunnen; ik zie dat ze dat wel aankunnen. Ze krijgen bijvoorbeeld steeds dezelfde taken en geen taken die op een hoger niveau liggen. Er is iemand in de administratie, eentonig werk, ze wil graag de planning doen maar men denkt dat ze dat niet kan. Waarom niet de kans geven om te laten zien dat ze het wel kan?* ”

Deelnemer focusgroep auditieve beperkingen

2.7 Niet-passende werkplek

Om als medewerker met een zintuiglijke beperking je werk goed te kunnen uitvoeren, is het noodzakelijk dat er een aantal aanpassingen in de werkomgeving worden gemaakt. Aan de ene kant zijn dit praktische oplossingen betreffende de werkplek, maar aan de andere kant vraagt dit ook een aanpassing in de mentaliteit van collega's en leidinggevendenden. Naast de directe praktische gevolgen van het hebben van een visuele beperking, gaf het merendeel van de deelnemers in het onderzoek van La Grow en Daye (2005) aan dat de houding en het gedrag van hun werkgever een barrière vormde voor het verkrijgen en behouden van hun baan of het bevorderen van hun carrière. In het vragenlijst-onderzoek in Noorwegen van Svinndal, Solheim en collega's (2018) had een derde van de respondenten met een auditieve beperking geen aangepaste werkplek, terwijl ze deze wel wilden. Draagvlak zowel van de top, middenmanagement als collega's is een belangrijke voorwaarde voor inclusief ondernemen (Van Rossum et al., 2018). Dit beeld werd bevestigd in de gesprekken die wij voerden met mensen met een zintuiglijke beperking. Zij voelen zich afhankelijk van de werkgever die ze treffen, of deze rekening houdt met de behoeften van de medewerker en de werkomstandigheden en voorzieningen goed regelt.

Voor mensen met een zintuiglijke beperking zijn flexibele werkplekken en kantoortuinen eigenlijk onwerkbaar. Kantoortuinen geven teveel zintuiglijke prikkels, wat het lastig en extra vermoeiend maakt om geconcentreerd te kunnen werken. Voor mensen met een visuele beperking is het vervelend om vaak van werkplek te moeten veranderen, omdat ze dan iedere keer opnieuw de weg moeten vinden (struikelen, stoten). Mensen met een auditieve beperking werken liever niet op een flexplek, omdat ze dan steeds naast een andere collega zitten en zich keer op keer moeten voorstellen en uitleggen wat er aan de hand is. Een gehoorbeperking is immers meestal niet zichtbaar voor anderen.



Visuele beperkingen: hoe kom je veilig op je werk?

Mensen zonder beperking denken er waarschijnlijk niet lang over na hoe ze op hun werk kunnen komen. Als er geen goede OV-voorziening is, pakken ze gewoon de auto of de fiets. Voor veel blinden en slechtzienden is mobiliteit echter een groot probleem. Het is voor hen zeer belangrijk dat deze voorzieningen en de bijbehorende vergoedingen goed geregeld zijn. Uit onderzoek blijkt dat mensen met een visuele beperking die de mogelijkheid hebben om onafhankelijk te reizen, ook vaker een betaalde baan hebben (Goertz, Houkes, Nijhuis & Bosma, 2017). Mensen met een visuele beperking zijn sterk afhankelijk van het openbaar vervoer of hebben anders vervoer op maat of een taxi nodig om hun werkplek veilig te kunnen bereiken. Daarnaast kunnen ze veel last ondervinden van veranderingen, bijvoorbeeld wanneer buslijnen en looproutes wijzigen, of er aan de weg gewerkt wordt. Op technologisch gebied zijn er veel ontwikkelingen, in de vorm van bijvoorbeeld navigatieapps en GPS apparaten, die kunnen bijdragen aan de mobiliteit van mensen met een visuele beperking. De deelnemers van onze focusgroep geven aan dat deze ontwikkelingen nog in de kinderschoenen staan en dat het momenteel ingewikkeld is om hier gebruik van te maken:

“

Deelnemer 1: Waar het wel op neerkomt, is dat om hier te komen heb ik soms wel met zes verschillende apps en zes verschillende apparaten te maken. Letterlijk. Zo ingewikkeld is dat.

Deelnemer 2: In combinatie met de trein en de bus.

Deelnemer 1: Precies. Er zijn dus ook apps om dan te weten welke bus wanneer rijdt, maar die reken ik dan wel mee.

Deelnemer 2: [...] Maar je mag er wel een grote opleiding bij volgen hoe je het gebruikt.

Deel van focusgroep visuele beperkingen

”

Toegankelijkheid

Wat de praktische knelpunten betreft staat toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking met stip op nummer één. Natuurlijk de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de werkvloer zelf, om zelfstandig en veilig op hun werk te kunnen komen en verblijven. Het meest wordt echter de toegankelijkheid van de benodigde systemen en software benoemd, die vaak niet goed is geregeld. Dit ervaren mensen met een visuele beperking als zeer frustrerend, omdat ze afhankelijk zijn van vergrotingsprogramma's of andere software om hun werk (goed) te kunnen uitvoeren. Bij de meerderheid van de mensen die we gesproken hebben, kostte het veel moeite om de (goede) software geïnstalleerd en werkend te krijgen. In een enkel geval was dit na twee jaar nog niet opgelost. Er worden verschillende redenen aangegeven voor de moeilijkheden rondom software, bijvoorbeeld dat ICT-ers er geen kennis van (willen) hebben, dat er geen goede aansluiting is op de systemen en andere software, en onduidelijkheid over aanvragen en kosten. Andere zaken die aandacht behoeven, zijn de juiste verlichting en het niet laten slingeren van spullen op de vloer. Dit gebrek aan de juiste omstandigheden kan ertoe leiden dat het werk er zowel kwalitatief als kwantitatief onder lijdt.

“ *Het grootste knelpunt voor het werken met mensen met een zintuiglijke beperking is het regelen van de hulpmiddelen. En dan met name dat men ook toegang heeft tot de specifieke systemen waar het bedrijf gebruik van maakt. Die systemen zijn niet allemaal heel gebruiksvriendelijk voor mensen met een zintuiglijke beperking. [...] De software is best wel een geregeld om dat voor elkaar te krijgen. En als iemand dan bijvoorbeeld de spraaksoftware of vergrotingssoftware heeft, dan werken de systemen van het bedrijf niet altijd gebruiksvriendelijk mee.* ”

Expert - werkgever

Akoestiek

Voor slechthorenden is vooral de akoestiek een punt van aandacht: echo's, zoemende machines (bijvoorbeeld een airco) en het schuiven van stoelen storen hun concentratie. Daarnaast is het voor mensen met een auditieve beperking vervelend als er collega's achter hen zitten. Het liefst zitten zij in de hoek van een kamer, want dan hebben ze goed zicht op de ruimte en kunnen ze niet afgeleid raken of schrikken van bewegingen achter hun rug. Hier is niet altijd begrip voor. Een deelnemer aan de focusgroep had haar werkgever gevraagd om een eigen kamer, maar dat werd afgewezen met als argument dat ze zich te veel zou buitensluiten. Andere knelpunten op de werkplek zijn het gebrek aan rustruimtes, plekken waar je 1-op-1 (lunch)gesprekken kan voeren en het ontbreken van brandalarmen met lichtflitsen.



Auditieve beperkingen: tolken zijn beperkt beschikbaar

Hulpmiddelen op het werk zijn belangrijk voor mensen met een auditieve beperking. Dit blijkt uit een recent onderzoek (Svinndal, Jensen & Rise, 2018), maar ook uit gesprekken met mensen met een auditieve beperking en experts in het veld. Ze gebruiken bijvoorbeeld microfoontjes en cochleaire implantaten, maar ook brandalarmen met lichtflitsen en trilwekkers. Het meest gebruikte en belangrijkste hulpmiddel op het werk zijn schrijf- en gebarentolken. Mensen met een auditieve beperking krijgen (voor maximaal 15 procent van hun werktijd) een vergoeding om een tolk in te huren. In de praktijk blijkt echter dat tolken beperkt beschikbaar zijn en dat het niet altijd lukt om een tolk te vinden. Daarnaast betekent het dat tolken op tijd gereserveerd moeten worden, soms meer dan twee weken van tevoren. Dit is lastig, wanneer er bijvoorbeeld een onverwachte vergadering is of als een vergadering wordt verplaatst.

2.8 Vermoeidheid

Mensen met een auditieve of visuele beperking hebben veel te maken met vermoeidheid als gevolg van het op hun tenen moeten lopen op hun werk. Dit zien we terug in de literatuur. Zo hebben relatief veel mensen met een auditieve beperking te maken met ziekteverzuim en burn-out (Svinndal, Solheim, Rise & Jensen, 2018; Kramer, 2008). Voor mensen met een auditieve beperking is de vermoeidheid vooral een resultaat van de extra inspanning die het kost om te communiceren. Mensen met een auditieve beperking moeten steeds alert zijn om alle informatie mee te krijgen. Of zoals één van de experts het beschreef: omdat ze niet kunnen horen, moeten ze al hun zintuigen gebruiken om de boodschap te begrijpen. Dit geldt in het bijzonder voor mensen met een slechter gehoor en mensen die samenwerken met horende mensen, omdat de communicatiebarrières dan groter zijn. Onderzoek op basis van vragenlijsten laat zien dat werkenden met een visuele beperking hoger scoren op emotionele uitputting – één van de symptomen van burn-out – dan werkenden uit de algemene bevolking (Overbeek & Luttik, 2016).

Deze vermoeidheid van mensen met een visuele beperking hangt voornamelijk samen met het werktempo en de visuele inspanning die op het werk moeten worden geleverd.

“ Werk betekent voor mij op de eerste plaats natuurlijk een inkomen. Daarnaast geeft het me zelfstandigheid en onafhankelijkheid. Tegelijkertijd is het ook een noodzakelijk kwaad, het slurpt energie. Ik weet niet of ik dit wel volhoud tot aan mijn pensioen. ”

Deelnemer focusgroep auditieve beperkingen

Deze bevindingen worden bevestigd door mensen met een zintuiglijke beperking en experts in het veld. Zij geven aan dat de problemen met vermoeidheid en burn-out klachten kunnen worden verklaard doordat werknemers met een beperking aan de ene kant constant compenseren en op hun tenen moeten lopen om geen uitzondering te zijn. Ze willen niet zeuren of lastig zijn. Langdurige vermoeidheid kan echter goed functioneren en daarmee het behoud van werk in de weg zitten. Om een betere energiebalans te vinden hebben mensen met een zintuiglijke beperking vaak de wens om parttime te werken, bijvoorbeeld in dagen van vijf à zes uur in plaats van acht uur. Ze merken echter dat dit voor werkgevers een ‘afknapper’ kan zijn. Daarom wordt er vaak toch voor gekozen om zich aan te passen aan de wensen van de werkgever, ondanks dat het ten koste gaat van hun vitaliteit en het risico dat ze later uitvallen. Slechtzienenden geven bijvoorbeeld aan dat zij hun slechthoortheid zo lang mogelijk camoufleren om toch te kunnen meedraaien. Ze zoeken naar oplossingen en omwegen om het werk te blijven kunnen doen, tot ze ‘door de mand vallen’. Daar komt nog eens bij dat deze werknemers vaak ook erg ambitieus zijn en (te) hoge eisen aan zichzelf stellen; één expert noemt ze zelfs ‘bloedfanatiek’.

“ Ze zijn super ambitieus in het bereiken van hun doelen, en dat maakt dat ze vaak ook wel heel veel energie inzetten, maar ze hebben ook veel energie nodig voor de dagelijkse dingen. Bijvoorbeeld ergens komen dat kost al extra energie. [...]Ze proberen zo lang zo veel extra energie in te zetten, dat het op een gegeven moment gewoon niet meer lukt. Dan dreigen ze met ziekte uit te vallen, burn-out bijvoorbeeld en hebben zichzelf gewoon teveel gegeven. ”

Expert - arbeidsbemiddeling



Twentyfirst century skills

Technologische ontwikkelingen hebben invloed op de arbeidsmarkt. Banen zullen als gevolg hiervan niet zozeer verdwijnen, maar vooral veranderen is de verwachting (Nationale DenkTank, 2017; Schinkel, 2019). Er zullen ook nieuwe banen ontstaan. Naar verwachting zal in 2030 vijf procent van de banen volledig geautomatiseerd zijn, terwijl van zestig procent de inhoud van de baan anders wordt. Werk zal in de toekomst vooral bestaan uit taken die lastig te automatiseren zijn. Doordat banen niet zozeer verdwijnen, maar wel van karakter veranderen, hebben mensen ook andere vaardigheden nodig. Deze worden wel de *twentyfirst century skills* genoemd en daarbij wordt vooral gedacht aan samenwerking, communicatie en creativiteit. Deze zijn een uitdaging voor mensen met een zintuiglijke beperking. Voor mensen die hoger zijn opgeleid is vaak meer budget voor opleiding en ontwikkeling beschikbaar of zij zorgen daar zelf voor. Voor lager opgeleiden is dit vaak beperkt of niet aanwezig. Dat heeft te maken met de flexibilisering van de arbeidsmarkt en de investering die werkgevers doen in hun werknemers. Die flexibilisering houdt ook in dat mensen vaker moeten switchen en nieuwe werkzaamheden moeten leren. Voor mensen met een beperking is het net wat moeilijker zich te ontwikkelen en om in zo’n dynamische markt keer op keer hun plek te vinden en nieuwe vaardigheden te leren.

3 Zoeken naar oplossingen

“ *Het doet ook wel goed als je een aantal mensen met een beperking op de werkvloer hebt. Ik denk dat dat een beter beeld geeft van de maatschappij en dat het ook de werkhouding over het algemeen verbetert. Als mensen zien van goh, die doet ook dit werk, ik denk dat dat een positieve uitstraling heeft. Dat er een afspiegeling van de maatschappij op de werkvloer is.* ”

Expert - arbeidsbemiddeling én ervaringsdeskundige

Op basis van de knelpunten en de gesprekken met experts en mensen met een zintuiglijke beperking is er een overzicht gemaakt van de oplossingsrichtingen die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de arbeidsparticipatie van mensen met een auditieve of visuele beperking. We bespreken zes oplossingen: aanpassingen van de wet- en regelgeving, betere bemiddeling en informatievoorziening, alternatieve sollicitatietrajecten, betere voorbereiding op de arbeidsmarkt, verbetering van de communicatie, en aanpassingen van de werkomstandigheden.

Een belangrijke eerste stap naar oplossingen voor de lage arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking is bewustwording. Veel van de oplossingen die wij hieronder beschrijven zijn alleen mogelijk wanneer men vanuit een open blik en (mede) met het perspectief van de personen met een zintuiglijke beperking zelf het initiatief tot verandering en verbetering wil nemen. Op het gebied van werk zouden mensen met een visuele beperking bijvoorbeeld graag zien dat instanties en werkgevers hun referentiekader aanpassen en inzien dat bepaalde hulp noodzakelijk is om de kansen van mensen te vergroten op de arbeidsmarkt. Experts zeggen dat als betrokkenen zich kunnen inleven in wat een beperking doet en hoe het voelt, knelpunten zich makkelijker oplossen.

“ *Ze kunnen zich überhaupt niet voorstellen hoe iemand die blind is leeft. Daar zit het natuurlijk al in. [...] Altijd weer die stomme vooroordelen, veel mensen die te maken krijgen met iemand die slecht ziet of niks ziet projecteren op zichzelf: als ik niks meer zou zien, zou ik niks meer kunnen.* ”

Deelnemer focusgroep visuele beperkingen

Onderdeel van die bewustwording is ook dat werkgevers en instanties (h)erkennen dat mensen met een zintuiglijke beperking graag willen werken. Dit blijkt ook uit de groepsgesprekken die wij voor deze handreiking hebben gevoerd met mensen met een visuele of auditieve beperking. Ze zien het als een belangrijk onderdeel van de activiteiten waarmee zij hun leven vormgeven, naast (niet in plaats van) bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, sport en sociale activiteiten. Werk biedt hen een inkomen, waardoor zij financieel onafhankelijk zijn van bijvoorbeeld een partner of een uitkering. Ook zien zij werk als een zinvolle dagbesteding, waaruit ze plezier, voldoening en uitdaging halen. Het is voor hen een manier om mee te doen in de maatschappij. Werk verrijkt hun leven door het sociale contact dat zij hebben met collega's en anderen en door de mogelijkheid voor persoonlijke ontwikkeling. Mensen met een zintuiglijke beperking zijn dus vanuit verschillende drijfveren gemotiveerd om werk te vinden en te houden. Vanuit dit perspectief zouden werkgevers en overheid de hieronder geboden oplossingen verder kunnen vormgeven.

3.1 Aanpassingen wet- en regelgeving

De experts en mensen met een zintuiglijke beperking in ons onderzoek, vinden dat de regelgeving eenvoudiger moet en meer moet uitgaan van de mensen met een beperking zelf. De experts die wij gesproken hebben raden aan om het voor werkgevers aantrekkelijker te maken om mensen met een beperking aan te nemen, bijvoorbeeld door ze te belonen op het moment dat ze iemand met een beperking in dienst nemen. Maar ook door regelingen als looncompensatie niet te beperken tot de groep die het minimumloon verdient, maar hen ook te compenseren voor werknemers met een beperking die een hoger loon verdienen. Dit vergemakkelijkt doorgroeien van werknemers en loonsverhoging wanneer zij het minimumloon verdienen.

De overheid kan zelf een duidelijk standpunt innemen door op andere gebieden ook inclusief te werken. Zo stelt een deelnemer van de focusgroep voor dat overheidsinstellingen en onderwijs alleen zouden moeten samenwerken met bedrijven die toegankelijke diensten aanbieden. Hieronder is hij aan het woord:

“ Er moet harde wetgeving komen die gewoon zegt: boeken in het onderwijs mogen niet afgenomen worden van uitgevers die hun boeken niet in een digitaal formaat aanleveren en software die niet toegankelijk is mag door een universiteit niet worden gekocht. Of door een werkgever of door een overheidsinstantie. Ik ben aan de ene kant tegen dat soort wetgeving, maar wie betaalt bepaalt, en als de overheid vindt dat mensen moeten kunnen meedraaien, dan mag de overheid best zijn rol daarvoor gebruiken [...] ik vind het eigenlijk heel raar dat de overheid nog steeds voor heel veel geld spullen inkoopt waar hele grote groepen, het gaat echt niet alleen over blinde studenten of medewerkers, in de verste verte niet mee uit de voeten kunnen. ”

Deelnemer focusgroep visuele beperking

3.2 Betere bemiddeling en informatievoorziening

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven is, hebben zowel mensen met een visuele beperking als mensen met een auditieve beperking én hun werkgevers een centraal punt nodig waar ze kunnen aankloppen voor informatie en ondersteuning. Hier kan de informatie die nu versnipperd is, gebundeld worden. Dit punt kan gericht zijn op zowel mensen met een zintuiglijke beperking die werk zoeken of hebben als werkgevers die iemand met een zintuiglijke beperking in dienst willen nemen of hebben. Ook kunnen professionals en instanties, zoals audiologen, KNO- en oogartsen en gemeenten, hiernaar doorverwijzen als zij vragen krijgen. Toegang tot duidelijke, overzichtelijke informatie kan de kennis van werkgevers vergroten, wat kan helpen bij het verlagen van hun drempels. Deelnemers van de focusgroepen en de experts hebben veel suggesties voor informatie die hierin zou moeten worden opgenomen, namelijk informatie over mogelijkheden voor regelingen en vergoeding voor werkgevers, ondersteuning en hulpmiddelen, begeleiding, trainingen en workshops, *best practices* en ervaringen, technologie en software. Bij voorkeur wordt dit centrale informatiepunt georganiseerd door een onafhankelijke partij.

Ook kunnen werkzoekenden, werknemers en werkgevers behoefte hebben aan bemiddeling en begeleiding van een externe partij. Een expert benadrukt dat het hierbij van belang is dat deze partij gespecialiseerd is in visuele of auditieve beperkingen. Vaak stopt de begeleiding van een jobcoach als de persoon met een beperking een baan gevonden heeft. Echter geeft één van de experts aan dat dergelijke begeleiding ook later nodig kan zijn, bijvoorbeeld voor advies bij knelpunten op de

werkvloer. In het rapport van Zichtbaar in Werk wordt aanbevolen dat de ondersteuning niet alleen specialistisch is, maar ook permanent opvraagbaar, om de kans op een duurzame arbeidsplaats te vergroten (Berghuis & Lichtenberg, 2019). Ditzelfde gegeven komt ook uit het SER-advies over werken met een chronische aandoening (2016) en als belangrijke factor uit de literatuurstudie van Van Rossum et al. (2018). In het overzicht van nuttige websites in deze handreiking staat een aantal organisaties die zulke begeleiding aanbieden.



Empowerment

Empowerment betekent 'in kracht komen' (Boertien & Van Bakel, 2012). Bij empowerment worden zoveel mogelijk belemmeringen hiervoor weggenomen en worden grenzen verlegd die ontplooiing in de weg zitten. Dat kunnen individuele drempels of belemmeringen zijn die mensen voelen of hebben, zoals het niet aandurven om te solliciteren, maar het kunnen ook externe, maatschappelijke grenzen zijn (Freire, 1980). Deze kunnen te maken hebben met beeldvorming van mensen met een visuele of auditieve beperking, met wetten en regels, of met de inrichting van werk. Empowerment is sterk verbonden met emancipatiebewegingen in de samenleving die ruimte maken voor mensen die eerder werden uitgesloten. Het gaat om de machtsbalans in de sociale verhoudingen (Boumans, 2016). Bij empowerment gaan mensen meer zelf bepalen, worden zij minder gedicteerd door de omgeving en krijgen ze meer regie. Het helpt om vanuit de wisselwerking tussen individu en samenleving te kijken naar arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking. Als de maatschappij deelname en invloed van mensen in een kwetsbare positie ondersteunt en ruimte geeft, kunnen ze meer hun eigen leven bepalen waaronder hun deelname aan het arbeidsproces. Het VN-Verdrag Handicap versterkt hun positie op een formele manier en in de praktijk van alledag.

3.3 Alternatieve sollicitatietrajecten

De kansen op de arbeidsmarkt van mensen met een zintuiglijke beperking zijn onder meer kleiner omdat ze moeilijk door de sollicitatieprocedures heenkomen. In het vorige hoofdstuk bleek dat mensen met een zintuiglijke beperking er soms last van hebben dat tijdens de sollicitatie de focus ligt op de beperking. Hierdoor is er te weinig gelegenheid om hun kwaliteiten over het voetlicht te brengen. Uit de gesprekken die wij hebben gevoerd met experts en mensen met een visuele beperking blijkt dat zij er baat bij kunnen hebben om niet op de traditionele manier te solliciteren. In de focusgroep deelden deelnemers de ervaring dat het belangrijk is dat zij de mogelijkheid hebben om zichzelf te laten zien en de regie in het gesprek te houden, zodat de focus niet alleen op de beperking ligt. Zo gaf iemand het voorbeeld van een bijeenkomst waarop ze een presentatie gaf over zichzelf. Haar huidige werkgever zat in de zaal en was zo onder de indruk dat hij haar een baan aanbood. Een ander voorbeeld was een sollicitatie met pitches waarbij kort werd ingegaan op de beperking waardoor er veel ruimte bleef om op de geschiktheid voor de baan in te gaan. Door dit soort (netwerk)bijeenkomsten zien potentiële werkgevers meteen wat mensen kunnen, waardoor de eerder genoemde koudwatervrees afneemt. Ook voor mensen met een auditieve beperking zouden dit soort alternatieve gesprekken, waarbij ze zelf meer regie hebben, kunnen helpen bij het zoeken en vinden van werk. Technologie kan helpen door sollicitaties te trainen, te oefenen en vaardigheden op te doen (zie verderop).

“ Er moet wel een zekere mate zijn van moeite willen doen en kansen willen zien. En gelukkig zien een heleboel leidinggevendenden dat, maar er is niet voor niks een afdeling diversiteit en inclusie, dus daar zijn zeker nog stappen in te zetten. We moeten de leidinggevende enthousiast maken om iemand met een beperking aan te nemen, en vooral door hen te laten kijken naar de mogelijkheden van wat mensen kunnen, in plaats van alleen naar de beperking. ”

Expert - werkgever



Inclusieve technologie

Inclusieve technologie is technologie die ondersteuning biedt aan mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie bij het zoeken en vinden van werk en bij duurzaam aan het werk blijven. Het draagt bij aan een inclusieve arbeidsmarkt (De Looze & Hazelzet, 2019). Werk zoeken en vinden vereist dat mensen echt aan het werk willen (intentie) en over de vaardigheden beschikken om aan werk te komen. Om aan het werk te blijven, is aandacht nodig voor taakondersteuning, vitaliteit, ontwikkeling en mobiliteit voor een vervolgbaan in of buiten de huidige organisatie. Op basis van deze elementen benoemen De Looze en Hazelzet (2019) vijf aangrijpingspunten voor technologie (Tech-I tot en met Tech-V):

- Tech-I** Zoek- en vindondersteuning
Zoals een virtuele jobcoach of een online oefenomgeving voor sollicitatievaardigheden.
- Tech-II** Taakondersteuning
Dit kan zowel gaan om fysieke ondersteuning waarbij technologie fysiek zware of moeilijke taken van werknemers overneemt, als om cognitieve, zoals hulp bij plannen en organiseren, of psychosociale ondersteuning, zoals aanpassingsproblemen of communicatieve belemmeringen.
- Tech-III** Ondersteuning van vitaliteit
Hierbij gaat het vaak om monitoring en feedback van bijvoorbeeld werkomstandigheden en persoonsgebonden gegevens, zoals vermoeidheid. Het gaat vaak om leefstijlcoaches en veelal laagdrempelige eHealth interventies.
- Tech-IV** Ondersteuning van ontwikkeling
Online omgevingen, zoals zelfmanagement platform of serious games, om kennis en informatie te krijgen en te oefenen.
- Tech-V** Ondersteuning van mobiliteit
Ondersteuning van mobiliteit komt overeen met de ondersteuning bij zoeken en vinden van werk en ontwikkeling.

3.4 Betere voorbereiding op de arbeidsmarkt

Onderzoek van McDonnall en O'Mally (2012) naar jongeren met een zintuiglijke beperking in de Verenigde Staten laat het belang van vroege werkervaringen zien voor hun latere arbeidsparticipatie. Deze vroege werkervaringen bestaan onder meer uit het zelfstandig vinden van een baan, het opdoen van werkervaring in meerdere banen, en het aanhouden van deze banen voor langere tijd. Het onderzoek liet ook zien dat wanneer school het werk voor hen regelde, dit niet resulteerde in hogere deelname aan het arbeidsproces. Het is dus van belang dat jongeren zelfstandig werkervaring opdoen om zich voor te bereiden op hun latere loopbaan.

De mogelijkheden van jongeren met een zintuiglijke beperking om op school en thuis zelfstandigheid te ontwikkelen, zijn dikwijls minder groot dan die van leeftijdsgenoten. Dat komt onder meer omdat ze onderwijs volgen dat past en ingaat op hun mogelijkheden tot communicatie, maar hen ook wat afzonderd en beschermt. In opleidingen zou daarom meer aandacht mogen uitgaan naar de ontwikkeling van specifieke vaardigheden die nodig zijn om een baan te vinden en te behouden. Zo wordt de overgang van school en opleiding naar de arbeidsmarkt minder groot.

Het rapport van Zichtbaar in Werk (Berghuis & Lichtenberg, 2019) roept op tot meer aandacht voor arbeidsmogelijkheden tijdens de schoolperiode. De auteurs bevelen betere voorlichting aan over werken met een visuele beperking voor zowel jongeren als hun ouders, school en professionals. Uit de interviews met experts blijkt dat dit ook is aan te bevelen voor jongeren met een auditieve beperking. Verschillende organisaties bieden workshops en begeleiding. Enkele voorbeelden hiervan zijn terug te vinden in het overzicht van nuttige websites.



5 tips voor een betere voorbereiding op de arbeidsmarkt

1. Denk in mogelijkheden

Leg de focus op kennis en talenten. Stel centraal welke interesses en vaardigheden verder ontwikkeld kunnen worden.

2. Bouw aan ervaring

Bouw werkervaring op door middel van een geschikte stageplaats of bijbaan. Dit levert niet alleen een mooi CV op, maar ook zelfkennis, zelfvertrouwen en nieuwe vaardigheden.

3. Bewaar de balans

Meedoen kost jongeren met een beperking meer energie dan anderen. Herken wanneer het nodig is om rust te nemen en bespreek hoe je dat duidelijk kan communiceren naar anderen.

4. Wijs de weg

Er is veel mogelijk op het gebied van begeleiding naar en tijdens het werk voor jongeren met een beperking, bijvoorbeeld trainingen, jobcoaches en speciale software. In deze handreiking staan websites van verschillende instanties en organisaties met expertise op dit gebied.

5. Durf los te laten

Geef de ruimte om dat wat jongeren zelf kunnen, hen ook zelf te laten doen. Dat is goed voor zelfvertrouwen en inzicht in het eigen kunnen.

3.5 Verbeteren van de communicatie

“ Op de momenten dat iedereen van elkaar weet hoe men met elkaar kan communiceren, dan gaat het goed. Dus dat betekent openheid van twee kanten, dat je ook als werkgever snapt dat als iemand ‘ja’ zegt op het moment dat jij ‘nee’ verwacht, dat je dan open vraagt: ‘Heb je wel gehoord wat ik zei?’ Het begrip en je best doen om te communiceren en te onderzoeken of je boodschap goed overgekomen is, dat is de enige gouden sleutel. Dat geldt voor de horende werkgever of collega en voor de dove of slechthorende medewerker. Communiceren met vertrouwen. ”

Expert - arbeidsbemiddeling

Communicatie blijkt voor mensen met een zintuiglijke beperking één van de grootste knelpunten te zijn bij het vinden en behouden van werk. Voor de (potentiële) werkgever is het belangrijk om over de koudwatervrees heen te stappen en met een open houding het gesprek aan te gaan, om daarna daadwerkelijk de nodige regelingen te treffen. Voor werknemers met een zintuiglijke beperking is het belangrijk dat zij inzicht hebben in de eigen (on)mogelijkheden en dat ze dit assertief en duidelijk kunnen communiceren. Een arbeidsdeskundige die expertise heeft in de betreffende doelgroep, bijvoorbeeld een jobcoach, kan dit proces begeleiden. Hieronder dragen we een aantal oplossingen aan om de communicatie tussen werknemers met een zintuiglijke beperking en hun (potentiële) werkgevers te verbeteren.

Wanneer iemand met een zintuiglijke beperking begint aan een nieuwe baan, is het belangrijk dat er een duidelijke afstemming is tussen werknemer, werkgever en eventueel een bemiddelaar of jobcoach met betrekking tot wat de werknemer nodig heeft om zijn of haar werk goed te kunnen uitvoeren. De werkgever moet daarbij openstaan voor eventuele benodigde aanpassingen en zich goed informeren over de mogelijkheden, ook op financieel gebied. Bij het werken met iemand met een zintuiglijke beperking is het belangrijk dat er specifieke expertise hierover aanwezig is binnen de organisatie. Voor grote organisaties kan dit bijvoorbeeld vallen onder de afdeling diversiteit en inclusie van personeelszaken. Kleinere organisaties kunnen zelf kennis opdoen via instellingen of door deskundige bemiddeling in te schakelen (zie hiervoor het overzicht van nuttige websites). Door goede afspraken met elkaar te maken, kan men belemmeringen en teleurstellingen voorkomen. Een taak die niet door de werknemer kan worden uitgevoerd, kan misschien door iemand anders worden gedaan of met een technologische toepassing worden opgelost.

“ Wat ik merk is, je moet wel aanjagers hebben. Zorg dat je ambassadeurs binnen het bedrijf vindt waar je ook regelmatig mee schakelt, want zij kunnen ook weer hun mensen op de afdeling enthousiasmeren. Of een medewerker met een arbeidsbeperking aannemen, het gaat dan via via. [...] Daarnaast is het belangrijk dat je mensen hebt die zich alleen maar met diversity en inclusion bezighouden want dat is niet iets wat je er even bij doet. Dat geeft ook een signaal naar het bedrijf toe. ”

Expert - werkgever

Afstemming verloopt het beste wanneer werknemer en werkgever goed voorbereid zijn. Uit onze gesprekken met experts en mensen met een visuele beperking blijkt dat het nodig is om als werknemer hierin zelf het initiatief te nemen. Een medewerker gaf bijvoorbeeld niet alleen aan dat er hulpmiddelen nodig zijn, maar ook wie deze kan bieden en waar mogelijke subsidies kunnen worden aangevraagd. Ook mensen met een auditieve beperking geven aan dat zij hulpmiddelen vrijwel altijd zelf regelen. Een enkeling krijgt ondersteuning van de werkgever, maar ook dan komt het eerste

initiatief van henzelf. Maar ook andere behoeften moeten zij goed communiceren. Bijvoorbeeld dat hun collega's duidelijk praten of dat zij een goede plek met veel licht en goed zicht nodig hebben tijdens een vergadering.

We spraken iemand met een visuele beperking die bij een klantenservice werkt. Zij heeft aan het begin van het werktraject bij haar werkgever duidelijk aangegeven dat zij een aangepast rooster nodig heeft en dat zij alleen telefonische gesprekken wil beantwoorden (niet via chat of e-mail), omdat het voor haar te vermoeiend is om de hele tijd naar het scherm te moeten kijken. Doordat zij inzicht had in hoe ze het beste met haar beperking om kan gaan op het werk, en dit duidelijk kon aangeven aan haar leidinggevende, kon haar werkgever concrete stappen ondernemen om haar een optimale werksituatie te bieden.

“ *Wat ik weleens terugkrijg van hiring managers is dat ze het spannend vinden om met iemand met een arbeidsbeperking in gesprek te gaan, en met name als het gaat om wat ze wel en niet mogen vragen. Leidinggevend en willen zorgvuldig met die informatie omgaan en geen informatie vragen die ze niet mogen vragen, bijvoorbeeld medische informatie. Ik geef dan altijd aan 'je mag alles vragen, maar iemand hoeft geen antwoord te geven'. Je mag wel vragen wat iemand nodig heeft om goed te kunnen werken. En als je dat vraagt, en mensen geven aan wat ze nodig hebben, dan kun je voor jezelf kijken of dat te doen is in de praktijk. We doen er alles aan om dan te zorgen dat het ook kan.* ”

Expert - werkgever



5 tips voor werkgevers

1. Werk aan een open houding

Wanneer werkgevers open staan voor verschillende mogelijkheden voor de invulling van werk, verdwijnt de koudwatervrees en blijken de ervaringen vaak positief.

2. Bouw kennis op

Zorg ervoor dat de juiste kennis in huis is, bijvoorbeeld via een afdeling diversiteit en inclusie of door deskundige bemiddeling in te schakelen.

3. Zorg voor een gestructureerde aanpak

Een goed voortraject en degelijke afstemming zijn noodzakelijk. Door goede afspraken met elkaar te maken, kunnen belemmeringen en teleurstellingen worden voorkomen.

4. Informeer en stimuleer ook andere medewerkers

De leidinggevende(n) heeft/hebben een voorbeeldfunctie in hoe er binnen de organisatie wordt omgegaan met collega's met een beperking.

5. Blijf een vinger aan de pols houden

Na verloop van tijd kan de interesse in een collega met een beperking afnemen. Blijf ook na de introductieperiode rekening houden met werknemers met een beperking.

Goed contact met collega's

Een prettige omgang met collega's draagt bij aan een goede werksfeer en zorgt voor directe sociale en praktische steun tijdens het werk. Bovendien is het noodzakelijk voor het goed functioneren van personen met een beperking. Zowel collega's en de leidinggevende, als ook de werknemer met de

bepierking zelf zijn hier verantwoordelijk voor. De deelnemers van de focusgroep benadrukken hierbij het belang van een open houding van beide 'kanten'. Dat helpt degene met een beperking om zich welkom te voelen en aan te geven welke ondersteuning nodig is, en het geeft collega's en leidinggevendenden de mogelijkheid om vragen te stellen over de behoeften van hun collega. Voor collega's van iemand met een zintuiglijke beperking is het belangrijk dat zij proberen zich in te leven in hun collega. Mensen met een zintuiglijke beperking vinden het heel belangrijk dat zij begrepen worden op het werk, dat er rekening gehouden wordt met hun behoeften en dat er met hen wordt meegedacht over oplossingen en ondersteuning. Het is de taak van de leidinggevende om een werkklimaat te creëren waarin dit mogelijk is, en dit gedrag te stimuleren. Zo gaf een werknemer met een visuele beperking aan dat zij het zeer positief vond dat er duidelijk waardering voor haar werd getoond door haar collega's en leidinggevende. Er werd erkend dat ze haar best deed, wat haar vervolgens ook weer een 'oppepper' gaf. Ook een deelnemer met een auditieve beperking gaf aan graag gezien te worden als 'de mens wie je bent in plaats van de lastige collega die doof is'. Voor mensen met een auditieve beperking is het belangrijk dat collega's rekening met hen houden in de communicatie. Kleine aanpassingen kunnen een groot verschil maken voor hen. Een aantal voorbeelden zijn: de persoon aantikken voordat je begint te spreken, elkaar aankijken tijdens het praten, duidelijk en rustig praten, belangrijke afspraken noteren, nagaan of de persoon alles begrepen heeft en communiceren via e-mail of chat in plaats van de telefoon. Het is belangrijk om dit niet alleen te doen in bijvoorbeeld vergaderingen, maar ook in de informele gesprekken tijdens de pauze, zodat de persoon met een auditieve beperking zich betrokken voelt. Volgens mensen met een auditieve beperking en de experts zouden collega's in de ideale situatie gebaren gebruiken.



5 tips voor collega's

1. Vraag wat een ander nodig heeft

Wederzijds begrip is belangrijk voor mensen met een zintuiglijke beperking en hun collega's. Wees daarom niet bang om vragen te stellen: wat houdt de beperking precies in en hoe werk je graag?

2. Draag bij aan een prettige werkplek

Mensen met een auditieve beperking hebben veel baat bij een goed ingerichte werkplek. Help hen door mee te denken over benodigde aanpassingen en hulpmiddelen.

3. Houd elkaar op de hoogte

Mensen met een zintuiglijke beperking krijgen informatie soms niet goed mee. Houd elkaar daarom goed op de hoogte en check of jouw collega het laatste nieuws ook heeft meegekregen.

4. Zoek informeel contact

Mensen met een zintuiglijke beperking missen veel informele gesprekken, omdat het lastig voor hen kan zijn om gesprekken in een groep te volgen (bijvoorbeeld in de pauze). Zoek daarom eens 1-op-1 contact in een rustige omgeving en drink een kopje koffie.

5. Wees bereid je aan te passen

De samenwerking met iemand met een zintuiglijke beperking is anders dan je gewend bent. Wees bereid om je aan te passen; soms vraagt dit om een stapje buiten je *comfortzone*.

Een aantal deelnemers met een auditieve beperking suggereerde het geven van voorlichting of een cursus als een manier om inleving en begrip onder collega's en leidinggevenden te stimuleren. In deze cursus kan informatie gegeven worden over de beperking, de cultuur van mensen die doof of slechthorend zijn en de invloed van de beperking op het werk. Andere deelnemers lijkt het beter om collega's door zogeheten onderdompeling te leren hoe mensen met een auditieve beperking daadwerkelijk leven, want, zoals een deelnemer verwoordde, 'mijn collega's weten niet eens goed hoe ik 's morgens wakker wordt en hoe de omgeving op mij reageert'.

“ *Toen er een nieuwe collega startte met een visuele beperking hadden ze ook brillen bij zich waarmee je ziet wat deze persoon daadwerkelijk zelf ook ziet. Dan beleef je als collega mee wat iemand dus dagelijks wel of niet ziet. Een kopje koffie halen is gewoon al lastig. Wat voor ons allemaal gewoon heel vanzelfsprekend is, kan voor mensen met een beperking al een opgave zijn. Zo creëer je openheid, draagvlak en begrip voor elkaar en dat blijkt in de praktijk toch erg goed te werken.*

Expert - werkgever

”

Voor de werknemer met de zintuiglijke beperking betekent dit dat men soms uit de *comfortzone* moet stappen om een band met collega's op te bouwen en te onderhouden. Uit de focusgroep bleek dat door een vriendschappelijke omgang met collega's te onderhouden, zoals samen koffie drinken en een praatje maken, het ook makkelijker is om ondersteuning te vragen. Een voorbeeld dat meermaals gegeven werd door mensen met een visuele beperking, is hulp bij het vastlopen van de computer. Door goed contact te onderhouden, wordt er ook meer rekening met de beperking gehouden, is de ervaring.

“ *Niet alleen maar die persoon roepen als je hem nodig hebt, maar echt een band en een collegiale band opbouwen met die persoon. Of met je andere collega's. Want dan helpen ze je met plezier en gaan ze niet zuchten als je ze roept. Want jullie hebben een soort vriendschap opgebouwd.*

Deelnemer focusgroep visuele beperking

”



5 tips voor mensen met een auditieve of visuele beperking

1. Communiceer (on)mogelijkheden

Het is belangrijk dat anderen weten wat je goed kan en wat je lastig vindt, zodat ze daar rekening mee kunnen houden. Vertel daarom zowel over wat je beperking inhoudt als je kwaliteiten.

2. Kom voor jezelf op

Mensen met een zintuiglijke beperking weten zelf het beste wat ze nodig hebben. Assertiviteit is daarom belangrijk: geef actief aan wat je nodig hebt om je werk goed uit te kunnen voeren.

3. Zoek (informeel) contact met collega's

Prettige omgang met collega's draagt bij aan een fijne werksfeer en zorgt voor steun. Zoek daarom informeel contact met collega's: maak bijvoorbeeld (1-op-1) een praatje of drink een kopje koffie.

4. Geef niet op

Laat je niet uit het veld slaan als het de eerste keren niet lukt. Probeer te leren van sollicitatiegesprekken die niet goed gingen en blijf zoeken naar een baan die goed bij je past.

5. Ga niet over je grenzen heen

Werken kan voor mensen met een zintuiglijke beperking vermoeiender zijn dan voor anderen. Probeer vitaal te blijven. Deel je werkdagen goed in, neem voldoende rust en voorkom overbelasting.

3.6 Aanpassingen werkomstandigheden

Praktische aanpassingen van de werkplek

Praktische aanpassingen van de werkplek, op het gebied van bijvoorbeeld akoestiek, inrichting en verlichting en beschikbaarheid van een rustruimte helpen werknemers met een zintuiglijke beperking om goed te kunnen functioneren op het werk. De beste aanpak hierin is om een (onafhankelijke) professionele organisatie een onderzoek te laten doen naar wat de werknemer nodig heeft en hoe de werkplek het beste hierop kan worden aangepast. Deze organisaties zijn te vinden in de lijst van nuttige websites van deze handreiking. Werknemers met een zintuiglijke beperking waarderen een kleine, informele organisatie, waar korte lijnen zijn, zodat ze zaken makkelijk kunnen regelen. Daarbij is het belangrijk dat er weinig verloop van collega's is en dat er vaste werkplekken zijn waarbij het aantal collega's waarmee de werkplek gedeeld wordt klein is.

Onderzoek heeft aangetoond dat het gebruik van aanpassingen en hulpmiddelen op het werk voor mensen met een visuele beperking samengaat met minder vermoeidheid. Ze hebben hierdoor minder moeite om het werktempo bij te houden en hoeven minder visuele inspanning te leveren (Overbeek & Luttik, 2016).

Flexibele werktijden

Zowel mensen met een auditieve als een visuele beperking hebben behoefte aan flexibele werktijden en/of kortere werkdagen. Aangepaste roosters zorgen ervoor dat werknemers met een zintuiglijke beperking hun energie beter kunnen reguleren. De mogelijkheid om thuis te kunnen werken kan voorzien in de behoefte aan flexibiliteit van mensen met een auditieve beperking, en kan mensen met een visuele beperking een vermindering in vermoeiende reistijd geven.

Invulling van de functie

Ook de functie-inhoud vraagt soms om aanpassingen. Het is bijvoorbeeld wenselijk dat mensen met een auditieve beperking niet de telefoon hoeven aan te nemen en weinig groepswork hoeven te doen. Eén persoon met een auditieve beperking beschreef bijvoorbeeld dat zij haar functie beter kon uitvoeren, nadat zij haar telefonische werkzaamheden had afgestaan aan een collega. In ruil daarvoor nam zij werkzaamheden over die per mail konden worden gedaan. Voor mensen die slecht zien is het prettig als zij niet de hele dag naar een scherm hoeven kijken, omdat dat erg vermoeiend kan zijn. Beter is om de functie in te richten op de talenten van de werknemer. In de focusgroep werd bijvoorbeeld genoemd dat mensen met een visuele beperking vaak goede vaardigheden hebben op het gebied van gespreksvoering, advisering en voorlichting.

Nawoord



In de praktijk blijkt dat aanvullende maatregelen nodig zijn om de mensenrechten van mensen met een beperking te versterken. Daarom bepaalt het VN-Verdrag Handicap in meer detail wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat een belangrijk grondbeginsel als volledige participatie, waaronder arbeidsparticipatie, wordt nageleefd. De arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking is laag. In deze handreiking hebben we laten zien waar dat onder meer aan ligt. Veel van wat er is geschreven over werken met een chronische aandoening en het werken met een beperking gaat ook op voor mensen met een zintuiglijke beperking. Specifiek voor deze groep is de onbekendheid over hoe het is om te leven en te werken met een zintuiglijke beperking. Eveneens specifiek is dat de beperking grote invloed heeft op de communicatie, wat effect heeft op de eigen vitaliteit, de omgang met collega's, de veiligheid en de kwaliteit van het werk. Mensen met een zintuiglijke beperking vinden het belangrijk en fijn om te werken en hun motieven zijn niet anders dan die van anderen. Ook is hun inzet vaak groot, omdat ze weten dat het net iets anders (samen)werkt. Een inclusieve arbeidsmarkt vraagt echter inzet van alle betrokkenen.



Het is belangrijk om de persoon met een visuele of auditieve beperking als uitgangspunt te nemen. Het zoeken, vinden en aanpassen van werk vindt dikwijls plaats in het persoonlijk contact tussen de persoon met de beperking en de werkgever. Op dat microniveau kunnen ze nagaan wat de mogelijkheden zijn aan beide kanten en wat belangrijk voor hen is. Uit ons onderzoek blijkt dat de bespreekbaarheid van de beperking een obstakel is, terwijl dat voor een open gesprek wel nodig is. Op dit moment lijkt er nog geen sprake te zijn van gelijke behandeling: wie een welwillende werkgever of inschikkelijke gemeente treft, heeft meer opties om bijvoorbeeld taken of werktijden aan te passen en adequate technologie te gebruiken. Tegelijkertijd laat de literatuur zien dat het voor werkgevers stimulerend werkt om met een enthousiaste kandidaat te gaan werken en zo de onbekendheid te verminderen en positieve ervaringen op te doen. Vanuit zowel de goede als de minder goede ervaringen kan dan worden verder gewerkt.



De literatuur, experts en professionals zijn het erover eens dat er bewustwording nodig is bij werkgevers over het werken met mensen met een beperking. Zij weten wel dat het anders werkt, maar ze weten niet precies hoe. Daarom zijn ze soms terughoudend. Een open houding en een klein begin zijn een goede eerste stap. Hierbij kunnen bijvoorbeeld jobcoaches een goede rol vervullen door te matchen en te ondersteunen. Er zijn allerlei websites voor werkgevers over voorzieningen en mogelijkheden. Ook zijn er verschillende websites over het werken met een zintuiglijke beperking. Uit ons onderzoek komt naar voren dat de kennis en informatie zijn versnipperd en bestaat de behoefte aan kenniscentra en bundeling. Uit eerder onderzoek komen duidelijke voorwaarden naar voren voor maatschappelijk ondernemen, zoals draagvlak, kennis, ervaring willen opdoen en budget en tijd.



De opstelling van collega's is belangrijk voor het behouden van werk en het echt meedoen van mensen met een beperking.

We hebben in ons project veel gehoord over de rol van collega's. Draagvlak bij collega's en de positieve stimulans van leidinggevenden zijn belangrijke factoren voor het werkbehoud van mensen met een zintuiglijke beperking. Ook bij collega's speelt de onbekendheid over de betekenis van een zintuiglijke beperking voor leven en werk. Wel zijn ze nieuwsgierig en willen ze best informatie of een training krijgen over gebarentaal of een andere manier van communiceren. Toch blijkt ook dat ze het snel weer vergeten of niet altijd of voor lange tijd rekening willen houden met iemand met een beperking. Het samenwerken met een collega met een zintuiglijke beperking vraagt echt sociale steun van collega's. Want niet alleen zijn ze belangrijk voor (de kwaliteit van) het werk, ze zijn dat ook voor de opname van de persoon met een beperking in het hele sociale verkeer op de werkvloer. Mensen met een zintuiglijke beperking trekken zich soms terug en isoleren zich. Het is belangrijk dat collega's zich realiseren dat de small talk, de plezierige contacten en de nieuwtjes ook via hen lopen en belangrijk zijn om het gevoel te hebben erbij te horen en mee te doen.



Technologie kan mensen met een zintuiglijke beperking ondersteunen bij het zoeken en behouden van werk.

Er zijn goede voorbeelden van technologische ondersteuning bij het zoeken en vinden van werk, taakondersteuning, en ondersteuning van vitaliteit, ontwikkeling en mobiliteit. Deze vormen van ondersteuning sluiten heel goed aan bij de oplossingsrichtingen voor deelname aan het arbeidsproces door mensen met een zintuiglijke beperking. Zoals het virtueel oefenen met solliciteren, monitoren van vermoeidheid en digitaal leren en ontwikkelen. Technologie op zich zal niet de arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking drastisch veranderen. Wel kan technologie sociale innovaties ondersteunen, zoals de ontwikkeling naar een meer inclusieve arbeidsmarkt. De Kennisalliantie Inclusie en Technologie (KIT) heeft hiervan een aantal goede voorbeelden. Ook kan technologie een rol spelen bij het creëren en aanpassen van functies (job creation en job carving) waarbij bepaalde taken door technologie kunnen worden overgenomen of vergemakkelijkt.

Nuttige websites

Dit is een overzicht van nuttige websites met informatie en tools voor werkzoekenden en werknemers met een auditieve of visuele beperking en hun werkgevers.

Bartiméus

Bartiméus is de expertise-organisatie die verantwoordelijk is voor de zorg, innovatie, onderwijs en andere dienstverlening voor mensen die slechtziend of blind zijn. Mensen met een visuele beperking kunnen hier terecht voor diagnostiek, behandeling en revalidatie, onderwijs, wonen, werk en kennis en expertise.

<https://www.bartimeus.nl>

Chronisch werkt!

Chronisch Werkt! is gespecialiseerd in het begeleiden van werkgevers en hun werknemers met een chronische aandoening, met als doel hen plezierig aan het werk te houden of te krijgen.

<https://www.chronischwerkt.nl>

Coalitie voor Technologie en Inclusie

De visie van de Coalitie voor Technologie en Inclusie is om de domeinen van technologie en werk met elkaar te verbinden, zodat technologie ontwikkeld en toegepast wordt waardoor mensen met een arbeidsbeperking in staat worden gesteld om te werken. Om dit te bereiken focust de coalitie op drie pijlers: kennis delen, uitproberen en het wegnemen van barrières.

<https://www.technologievoorinclusie.nl>

Ctalents

Ctalents ondersteunt jong professionals die doof, slechthorend, blind of slechtziend zijn bij het vinden van betaald werk. Zij zijn de schakel tussen werkgevers en werkzoekenden met een zintuiglijke uitdaging. Hun doelstelling is om iedereen met een visuele of auditieve beperking te voorzien van een reguliere, betaalde baan.

<https://www.ctalents.nl>

Emma at Work

Emma at Work, in 2006 ontstaan vanuit het Emma Kinderziekenhuis/AMC, ondersteunt jongeren met een chronische fysieke aandoening naar een zelfstandige toekomst. Betrokken medewerkers en vrijwilligers zijn expert op het gebied van begeleiding en bemiddeling van deze groep jong volwassenen en brengen jongeren en werkgevers samen. Hun missie is om alle jongeren, van 15-30 jaar, met een chronische fysieke aandoening te ondersteunen op weg naar werk, en in hun ontwikkeling.

<https://www.emma-at-work.nl>

Fit for Work

Samen met partners zet Fit for Work zich in voor werkbehoud bij een chronische aandoening. Met als unieke uitgangspunten: mensen die aan het werk zijn, aan het werk houden via een ketengerichte aanpak met de inzet van de werkende, werkgevers, samenwerkingspartners, zorgverleners, zorgverzekeraars, onderzoekers en sponsorende partners. Op hun website zijn veel tips en tools te vinden voor werknemers, werkgevers en zorgprofessionals die te maken hebben met werken met een chronische aandoening.

<https://www.fitforworknederland.nl>

Grow2Work

Grow2Work is een community waar werkende en werkzoekende doven en slechthorenden ervaringen en tips kunnen uitwisselen. Er worden inspirerende bijeenkomsten en trainingen georganiseerd die een bijdrage leveren aan het verstevigen van hun positie op de arbeidsmarkt. Werkgevers worden geïnformeerd over en begeleid bij het in dienst nemen van doven en slechthorenden. Ze praten met dienstverlenende instanties om de begeleiding naar een hoger plan te brengen, zodat de kans op werk groter wordt.

<https://www.grow2work.nl>

Hoor infotheek

Geeft onafhankelijk hulpmiddelen advies voor doven en slechthorenden.

<https://www.hoorinfotheek.nl>

Jobstap

Bemiddelt mensen met een beperking op een duurzame en gelijkwaardige manier naar een passend dienstverband met groeimogelijkheden. Vanuit deze expertise helpen zij ook overheid en werkgevers bij het overbruggen van de afstand tussen mensen met een beperking en de arbeidsmarkt.

Gespecialiseerd in o.a. mensen met een auditieve beperking.

<https://www.jobstap.nl/jobcoaching-auditief>

Kennisalliantie Inclusie en Technologie

Door inzet van nieuwe technologie kunnen mensen met een beperking beter en efficiënter werken. Goed voor hun eigen ontwikkeling én een kans voor bedrijven die op zoek zijn naar personeel. De Kennisalliantie Inclusie en Technologie (KIT) initieert en faciliteert in het hele land pilots om verschillende technologieën te testen en businesscases te ontwikkelen.

<https://inclusievetechologie.nl>

Klinktprima

Klinktprima biedt informatie voor mensen met een auditieve beperking op de arbeidsmarkt, gericht op werkgevers, werknemers en werkzoekenden.

<http://www.klinktprima.nl/informatie-voor-werkzoekers>

Oogvereniging

De Oogvereniging zet zich in voor de belangen van mensen met een oogaandoening én mensen met een oogaandoening in combinatie met een gehoorbeperking. Ze geven o.a. informatie voor werkgevers, werknemers, werkzoekenden, gemeenten en arbdiensten over werken met een visuele beperking.

<https://www.oogvereniging.nl/leven-werken/werk/werk-vinden>

Potenco

Potenco beschikt over een team van coaches, die graag meedenken in het oplossen van ingewikkelde vraagstukken als medewerkers vastlopen binnen hun eigen functie. Potenco is gespecialiseerd in het coachen van mensen met een arbeidsbeperking en heeft twee re-integratieconsulenten in dienst die de Nederlandse Gebarentaal beheersen.

<https://www.potenco.nl>

Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt

Samenwerkingsverband dat beoogt de arbeidsmarktregio's te ondersteunen om meer mensen aan het werk te helpen door onder meer samenwerking te stimuleren, vragen te beantwoorden en bijeenkomsten te organiseren. Zij helpen zowel werkgevers als werkzoekenden invulling te geven aan bijvoorbeeld de participatiewet. Op hun website zijn onder andere informatie, praktijkvoorbeelden en tools hierover te vinden.

<https://www.samenvoordeklant.nl>

Refrisk

Refrisk voert re-integratietrajecten uit in opdracht van UWV (voor mensen met een Wajong-, WIA- of Ziektewetuitkering), van Gemeenten (mensen die onder de Participatiewet vallen) en het bedrijfsleven of verzekeringsmaatschappijen. Hierbij gaat het dan met name om mensen die nog een dienstverband hebben en door ziekte of gebrek niet meer in staat zijn om het eigen werk uit te voeren. Zij bieden begeleiding bij het re-integreren in het eigen werk of naar ander werk conform de wet Poortwachter.

<https://www.refrisk.nl>

Visio

Bij Visio kan iedereen terecht met vragen over slechtziend of blind zijn. Visio biedt informatie en advies, maar ook verschillende vormen van onderzoek, begeleiding, revalidatie, onderwijs en wonen. Visio Zicht op Werk geeft advies, begeleiding of praktische ondersteuning voor werknemers met een visuele beperking en hun werkgevers en coaches.

<https://www.visio.org>

Visusrijk

Een netwerk bestaande uit blinde en slechtziende ambtenaren, die werkzaam zijn bij de Rijksoverheid. Zij willen ervoor zorgen dat de visueel beperkte ambtenaar optimaal en zelfstandig kan (blijven) werken en gelijke kansen krijgt als andere collegae.

<http://www.visusrijk.nl>

Wat telt!

Wat Telt! streeft naar een maatschappij waarin doven en slechthorenden volledig kunnen meedoen, op basis van gelijkwaardigheid. Zij verbinden organisaties met doven en slechthorenden en bieden coaching aan.

<https://www.wattelt.org>

We Are Ctalents

De online leeromgeving en community van Ctalents. Deze is beschikbaar voor mensen met een zintuiglijke uitdaging die op zoek zijn naar werk of een vervolgstap in hun carrière. Ze bieden o.a. blogs, workshops, trainingen en leerlijnen aan.

<https://stichting-ctalents.nl>

Werkpad

Werkpad ondersteunt mensen die moeite hebben met zien, horen, taal of communicatie, bij hun zoektocht naar een baan en biedt begeleiding op de werkvloer. De jobcoaches van Werkpad geven advies en brengen werkgevers in contact met talentvolle werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Ook kunnen ze de werknemer en zijn of haar collega's op het werk begeleiden.
<https://www.werkpad.nl>

Zichtbaar in Werk

De pilot 'Zichtbaar in werk' is een opdracht van het ministerie van SZW om een werkwijze in de arbeidsmarktregio's te ontwikkelen voor het inzetten van expertise om blinden en slechtzienden te helpen aan werk. In een maatschappelijke business case is het maatschappelijk voordeel aangetoond van werkende blinden en slechtzienden. De arbeidsmarktregio's Amsterdam, Noordoost Brabant en Stedendriehoek/Noord Veluwe doen mee. Binnenkort volgen nog drie regio's.
<http://www.zichtbaarinwerk.nl>

Literatuur

- Algemene Werkgeversvereniging Nederland (2017). Werkgevers gaan inclusief. Verschil smaakt naar meer. Den Haag: Algemene Werkgeversvereniging Nederland.
- Autor, D., Mindell, D.A. & Reynolds, E.B. (2019). The work of the future: shaping technology and institutions. Cambridge, MA, VS: Massachusetts Institute for Technology.
- Berghuis, J. & Lichtenberg, A. (2019). Eindrapportage project 'Zichtbaar in Werk'. Ermelo: Zichtbaar in Werk.
- Bleeker, N., Gillissen, R., Hagenbeek, M., Hendriks, A., Koese, S. & Moerdijk, C. (2017). Grow2work Participatieonderzoek. Haarlem: Hogeschool Inholland.
- Boertien, D. & Van Bakel, M. (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Borghouts, I. & Freese, C. (2016). Inclusief HRM: (hoe) past de participatiewet in de organisatie- en HR-strategie? Tijdschrift voor HRM, (7): 1-20.
- Borghouts, I., Dekker, R., Freese, C., Oomens, S. & Wilthagen, T. (2015). Het werkt niet vanzelf: over loonprikkels als instrumenten in de Participatiewet. Amersfoort: Celsus uitgeverij.
- Boumans, J. (2016). Naar het hart van empowerment Deel 1: een onderzoek naar de grondslagen van empowerment van kwetsbare groepen. Utrecht: Trimbos-instituut.
- CBS StatLine (2018) Gezondheidsmonitor; bevolking 19 jaar of ouder, regio, 2016. Geraadpleegd op 10-09-2019.
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83674NED/table?ts=1568100152525>
- CBS Begrippen: beroepsbevolking. Geraadpleegd op 10-12-2019. <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=b#id=beroepsbevolking>
- Cimarolli, V. R., Boerner, K., Brennan-Ing, M., Reinhardt, J. P., & Horowitz, A. (2012). Challenges faced by older adults with vision loss: a qualitative study with implications for rehabilitation. *Clinical rehabilitation*, 26(8), 748-757.
- Echtelt, P., Sadiraj, K., Hoff, S., Muns, S., Karpinska, K., Das, D. & Versantvoort, M. (2019). Eindevaluatie van de Participatiewet. Den Haag: SCP.
- Forlin, A.N. (2018). Best Practices: Supporting Blind or Partially Sighted Individuals. Geraadpleegd op 19-11-2019.
https://www.academia.edu/38083860/Best_Practices_Supporting_Blind_or_Partially_Sighted_Individuals
- Goertz, Y. H., Houkes, I., Nijhuis, F. J., & Bosma, H. (2017). Factors associated with participation on the competitive labour market of people with visual impairments in The Netherlands. *Work*, 58(3), 251-261.
- Goertz, Y., Houkes, I. & Nijhuis, F. (2013, 18 april). Arbeidsparticipatie van mensen met een visuele beperking in Nederland [Presentatie]. Geraadpleegd op 10-09-2019.
<https://docplayer.nl/28827725-Arbeidsparticipatie-van-mensen-met-een-visuele-beperking-in-nederland.html>
- Hooftman, W.E., Mars, G.M.J., Janssen, B., De Vroome, E.M.M., Janssen, B.J.M., Ramaekers, M.M.M.J. & Van den Bossche, S.N.J. (2018). Nationale enquête arbeidsomstandigheden 2017. Leiden/Heerlen: TNO/CBS.
- Josten, E.J.C., Korver, A. & Lange, W.A.M. de (2007). De positie van doven en zwaar slechthorenden op de arbeidsmarkt. Tilburg: OSA.
- Kappen, H., Verkaik, R., Langelaan, M. & Boeije, H. (2018). Zien en gezien worden: aard en omvang van ervaringen belemmeringen, behoeften en gewenste oplossingen voor participatie van mensen met een visuele beperking. Utrecht: Nivel.

- Klerk, M. de (red.) (2007) Meedoen met beperkingen. Rapportage gehandicapten 2007. Den Haag: SCP.
- Kramer, S. E. (2008). Hearing impairment, work, and vocational enablement. *International Journal of Audiology*, 47(Suppl. 2), S124-S130.
- La Grow, S. J., & Daye, P. (2005). Barriers to employment identified by blind and vision-impaired persons in New Zealand. *Social Policy Journal of New Zealand*, 26, 173.
- Looze, M. de & Hazelzet, A. (2019) Meer mensen aan het werk door inclusieve technologie? Leiden: TNO.
- McDonnall, M. C., & O'Mally, J. (2012). Characteristics of early work experiences and their association with future employment. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 106(3), 133-144.
- Nationale Denktank (2017). *Perspectief op werk. Tien oplossingen voor de arbeidsmarkt van de toekomst*. Amsterdam: Stichting de Nationale DenkTank.
- Overbeek, M. & Luttik, E. (2016). *Energie managen in je werk: Vermoeidheid en het effect van een training voor werkenden met een visusbeperking*. Zeist: Bartiméus.
- Perkins-Dock, R. E., Battle, T. R., Edgerton, J. M., & McNeill, J. N. (2015). A Survey of Barriers to Employment for Individuals Who Are Deaf. *Journal of the American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 49(2).
- Prawiro-Atmodjo, P., Langendoen, M. & Tijsseling, C. (2016). *Literatuurstudie naar de Leefsituatie van Vroegdove Volwassenen*. Sint-Michielsgestel: Koninklijke Kentalis.
- Putter, I. de, Oldenkamp, M., Hulsbosch, L. & Boeije, H. (2018) *Meting indicatoren voor de monitoring van het VN Verdrag voor de rechten van mensen met een handicap*. Utrecht: Nivel.
- Raad van Volksgezondheid en Zorg (2015). *Doorwerken en gezondheid*. Den Haag: Raad van Volksgezondheid en Zorg.
- Schinkel, M. (2019). De toekomst van arbeid: Arbeid is eindeloos. In: NRC van 13 en 14 juli, p. 10-11.
- Sociaal-Economische Raad (2016). *Werk: van belang voor iedereen. Een advies over werken met een chronische ziekte*. Den Haag: Sociaal-Economische Raad.
- Svinndal, E. V., Jensen, C., & Rise, M. B. (2018). Working life trajectories with hearing impairment. *Disability and Rehabilitation*, 1-11.
- Svinndal, E. V., Solheim, J., Rise, M. B., & Jensen, C. (2018). Hearing loss and work participation: a cross-sectional study in Norway. *International Journal of Audiology*, 57(9), 646-656.
- Van Hees, S., Oldenkamp, M., de Putter, I., Van der Hoek, L. & Boeije, H. (2018). *Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking en ouderen. Rapportage participatiemonitor 2008-2016*. Utrecht: Nivel.
- Van Rossum, A., Freese, C. & Borghouts, I. (2018). Duurzame inzet van mensen met een arbeidsbeperking. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 34(1): 34-48.
- Verenigde Naties (2016). *Nederlandse vertaling van de tekst van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*. Verkregen op 27 november 2019 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/12/23/vn-verdrag-inzake-de-rechten-van-personen-met-een-handicap>
- Volksgezondheidszorg.info (z.d.-a). *Gehoortoornissen*. Geraadpleegd op 10-09-2019. <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/gehoortoornissen/cijfers-context/huidige-situatie>
- Volksgezondheidszorg.info (z.d.-b). *Gezichtsstoornissen*. Geraadpleegd op 10-09-2019. <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/gezichtsstoornissen/cijfers-context/huidige-situatie>
- Wauters, L., Tijsseling, C. & Van Gelder, H. (2017). *Leesprofielen voor dove en slechthorende volwassenen*. VHZ-online, oktober 2017, 10-19.
- Wolffe, K. E., & Spungin, S. J. (2002). A glance at worldwide employment of people with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96(4), 245-253.

Bijlage A Cijfermatig overzicht arbeidsparticipatie

Een deel van de potentiële beroepsbevolking is arbeidsongeschikt en daardoor niet in staat om te werken. Van de mensen die in staat zijn om te werken (beroepsgeschikte bevolking) is een deel niet aan het werk of niet op zoek naar werk, bijvoorbeeld omdat zij studeren of huisman/-vrouw zijn. De groep mensen die overblijft, is de beroepsbevolking. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) definieert arbeidsparticipatie als het aandeel mensen in de beroepsbevolking dat twaalf uur per week of meer betaald werk verricht (CBS, 2019).

De arbeidsomgeving is weerbarstig: jaar op jaar laat de Nivel Participatiemonitor zien dat mensen met een beperking over het algemeen minder vaak betaald werk hebben dan de algemene bevolking (Van Hees, Oldenkamp, De Putter, Van der Hoek & Boeije, 2018; De Putter, Oldenkamp, Hulsbosch & Boeije, 2018). Veel mensen met een visuele of auditieve beperking (samen zintuiglijke beperkingen) hebben geen werk en ervaren dit als een probleem. Recent onderzoek onder mensen met een visuele beperking laat zien dat ruim veertig procent knelpunten ondervindt met opleiding en werk en dat ze het belangrijk vinden te zoeken naar oplossingen (Kappen, Verkaik, Langelaan & Boeije, 2018).

Uit onderzoek blijkt dat mensen met een zintuiglijke beperking vaker arbeidsongeschikt zijn en dat hun arbeidsparticipatie lager ligt dan die van de algemene beroepsbevolking. Zo blijkt uit cijfers van het CBS over de periode 2000 tot 2005 dat 20% van de mensen met een auditieve beperking arbeidsongeschikt is, ten opzichte van 4% arbeidsongeschikten onder mensen zonder een auditieve beperking (Josten, Korver & De Lange, 2007). Een onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), gebaseerd op cijfers van het CBS, laat zien dat in 2003 de arbeidsparticipatie van mensen met een auditieve beperking 52% was (leeftijd 15 tot 64 jaar), terwijl dit aandeel bij mensen zonder een beperking op 76% lag (De Klerk, 2007). Ook de studie van Josten en collega's (2007) vindt een lagere arbeidsparticipatie van mensen met een auditieve beperking in de leeftijd van 15 tot 64 jaar (45%), ten opzichte van 65% van de mensen zonder een auditieve beperking.

Cijfers van het CBS laten ook zien dat in 2003 de arbeidsparticipatie in Nederland van mensen met een visuele beperking die kunnen en willen werken met 55% (leeftijd 15-64 jaar) een stuk lager was dan de arbeidsparticipatie van mensen zonder een beperking (76%; De Klerk, 2007). Volgens het vragenlijstonderzoek van Goertz, Houkes en Nijhuis (2013) onder vijfhonderd mensen met een visuele beperking werkt 28% van deze mensen minstens twaalf uur per week in een reguliere baan.

Naast een verschil in de mate van deelname aan arbeid met de algemene beroepsbevolking, doen mensen met een zintuiglijke beperking ook vaak een ander soort werk. Zo deden mensen met een auditieve (42%) of visuele beperking (14%) in 2003 vaker werk met een lager beroepsniveau en minder vaak werk met een hoger beroepsniveau (respectievelijk 11% en 17%) dan mensen zonder beperking (respectievelijk 27% en 28%; De Klerk, 2007). Daarnaast zijn mensen met een zintuiglijke beperking vaker werkzaam in bepaalde bedrijfstakken. De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en CBS (2017) laat zien dat mensen met een zintuiglijke beperking vaker werkzaam in bijvoorbeeld de industrie en de bouw en minder vaak in handel, horeca, en zorg (Hooftman et al., 2018). Hiervoor is niet zomaar een verklaring te geven, maar het kan ermee te maken hebben dat in de bedrijfstakken waar meer eisen worden gesteld aan de communicatie, zoals in de zorg, het moeilijker is voor mensen met een zintuiglijke beperking om aan de slag te gaan.

De reden dat het voor mensen met een zintuiglijke beperking lastig is om werk te krijgen en te behouden, komt voort uit een wisselwerking tussen de persoon en de omgeving. Aan de ene kant beperkt het niet kunnen horen of zien de uitvoering van bepaalde werkzaamheden. Aan de andere

kant worden er door de omgeving soms drempels opgeworpen die het voor mensen met een zintuiglijke beperking moeilijk maken om activiteiten uit te voeren die ze wel zouden kunnen. Dat kan te maken hebben met de wijze waarop het werk is georganiseerd en wordt uitgevoerd, met wettelijke regels die het financieel minder aantrekkelijk maken, of onwetendheid over voorzieningen en gebrek aan begrip. Werkgevers bijvoorbeeld ervaren financiële en praktische belemmeringen, maar er zijn ook vooroordelen en alleen al het woord 'beperking' versterkt barrières (Nationale Denktank, 2017). Mensen met een visuele beperking geven in onderzoek aan dat ze knelpunten ondervinden bij het volgen van een cursus of opleiding (27%), bij solliciteren (16%) en werkzaamheden op het werk (14%), zoals taken op tijd afkrijgen en nieuwe informatie opnemen (Kappen et al., 2018). Slechts een klein deel van de mensen met een visuele beperking geeft aan problemen te ondervinden met collega's, zoals onbegrip en niet om hulp durven vragen. Mensen met een auditieve beperking kunnen zich soms buitengesloten voelen en belangrijke informatie missen, omdat ze gesprekken niet kunnen volgen (zie ook Paragraaf 2.2). De gehoorbeperking kan ook (onzichtbare) gevolgen hebben voor de zelfstandigheid, acceptatie, en taalbegrip die het krijgen van werk en duurzame inzetbaarheid in de weg staan (www.refrisk.nl).



Diversiteit van auditieve beperkingen

De groep mensen met een auditieve beperking is heel divers. De geïnterviewde experts geven aan dat er een tamelijk groot verschil is tussen mensen die doof zijn en mensen die slechthorend zijn. Mensen die slechthorend zijn en een specifieke gehoorandoening hebben, moeten worden onderscheiden van mensen die doof zijn. Afhankelijk van de groep zijn er andere hulpmiddelen en aanpassingen mogelijk.

Een onderscheid dat relevant is voor arbeidsparticipatie is dat tussen vroegdove en laatdove mensen. Vroegdove mensen zijn voor hun derde jaar doof of slechthorend geworden. Ze hebben veel gesproken taal gemist, waardoor de taalverwerving achter is gebleven. Zij kunnen zich vaak niet goed redden in geschreven taal. Uit onderzoek onder slechthorende mensen in deze groep blijkt dat 60% functioneel analfabeet is (Wauters, Tijsseling & Van Gelder, 2017). Ze kunnen wel lezen wat er staat (technisch lezen), maar begrijpen niet wat er wordt bedoeld (begrijpend lezen). Het vroegdoof of slechthorend zijn, heeft dikwijls invloed op de verdere sociaal-emotionele ontwikkeling. Zij missen vanaf de kindertijd veel informatie, waardoor de context soms niet helemaal duidelijk is voor hen. Wanneer mensen opgroeien in een gezin met horende ouders en broers en zussen, zijn ze soms buitengesloten van de gesprekken thuis. Wanneer ze naar het regulier onderwijs gaan, treft hen daar vaak een soortgelijk lot. Buitensluiting is minder het geval binnen het dovenonderwijs, maar experts zetten wel hun vraagtekens bij de kwaliteit van sommige van deze opleidingen. Soms zeggen mensen die vroeg doof zijn geworden: 'Ik kan alles behalve horen', maar experts die we interviewden voor dit project geven aan ze vaak communicatievaardigheden missen.

Soms worden mensen op latere leeftijd doof. Zij hebben in de periode dat ze konden horen, gesproken taal kunnen leren en kunnen zich vaak ook goed redden met geschreven taal. Mensen die laat doof worden hebben vaak moeite met het leren van Nederlandse Gebarentaal en zijn afhankelijk van schrijftolken. Daarnaast schetsen experts dat ze een rouwproces doorlopen vanwege het verlies van hun gehoor en alle gevolgen die dat voor hen heeft.

Bijlage B Basis handreiking: het onderzoek

Hier beschrijven we het onderzoek dat de basis vormde voor de ervaringen, knelpunten, en oplossingen in deze handreiking.

Focusgroep mensen met een visuele beperking

Doel: Ervaren knelpunten en verbeteringen voor arbeidsparticipatie van mensen met een visuele beperking horen van mensen die zelf een visuele beperking hebben.

Wat hield het in: We hebben een focusgroep georganiseerd waaraan zeven deelnemers deelnamen. Deze vond plaats bij het Nivel en duurde tweeënehalf uur. De focusgroep werd voorgezeten door twee onderzoekers en een ervaringsdeskundige met een visuele beperking als ondersteuning. Bij aanvang van de focusgroep is aan de deelnemers toestemming gevraagd voor het opnemen en uittypen van de focusgroep. De deelnemers kregen een reiskostenvergoeding en een vergoeding voor hun deelname.

Deelnemers: De deelnemers zijn geworven van een lijst personen die in eerder onderzoek van het Nivel hadden aangegeven opnieuw te mogen worden benaderd voor onderzoek. De groep bestond uit vier mannen en drie vrouwen. Hun leeftijd was gemiddeld 51 jaar (30 – 62). Vier personen waren volledig blind, drie slechtzind. De meesten van hen hadden ervaring met het zoeken van werk en hadden ook gewerkt. Op het moment van de focusgroep werkten drie personen en werkten vier personen niet (meer). Vijf deelnemers hebben een HBO-opleiding of hoger, twee hebben lager beroepsonderwijs gevolgd. Eén van hen volgt momenteel een opleiding naast een baan. Alle deelnemers ontvingen na afloop van de focusgroep een cadeaubon.

Waar ging het over: Tijdens de focusgroep zijn de persoonlijke ervaringen met het zoeken naar werk en behouden van werk van de deelnemers besproken. We hebben de knelpunten bij het vinden van werk en op de werkvloer besproken, wat werk voor hen betekent en wat mogelijke oplossingen zijn voor het verbeteren van de arbeidsparticipatie van mensen met een visuele beperking. We hebben gevraagd waar zij behoefte aan hebben, welke ondersteuning ze nodig hebben en wie deze zou moeten bieden, en of technologie en digitalisering invloed heeft op het vinden en uitvoeren van werk.

Verwerking: De teksten van de focusgroep zijn kwalitatief geanalyseerd op basis van thematische analyse (Boeije, 2014). Relevante fragmenten zijn gemarkeerd en gelabeld met trefwoorden. Daarna zijn aan elkaar gerelateerde codes samengenomen in overkoepelende thema's. Om de validiteit van de uitkomsten te bevorderen hebben twee onderzoekers bijgedragen aan de verschillende analysestappen.

Reflectie: Het voordeel van een focusgroep is dat je niet alleen kwalitatieve informatie van de individuele deelnemers verkrijgt, maar dat hun perspectieven beter aan het licht komen vanwege de interactie en discussie die tussen de deelnemers plaatsvindt. De deelnemers dagen elkaar uit, stellen elkaar vragen, wat tot diepere inzichten kan leiden. Een deelnemer zegt: 'Ik vond het leuk, leerzaam. Ik zit natuurlijk als een van de weinigen als niet kantoormens er dan tussen. Dus een heel ander stuk verleden. Ontzettend leerzaam. Gelukkig zijn er een hoop werkgevers die het toch willen aanpakken.'

Online focusgroep mensen met een auditieve beperking

Doel: In gesprek gaan met mensen met een auditieve beperking over hun ervaren knelpunten bij arbeidsparticipatie en mogelijke oplossingsrichtingen.

Wat hield het in: We hebben een **online** focusgroep georganiseerd voor mensen met een auditieve beperking. Een online focusgroep vindt plaats in een digitale, beveiligde omgeving. In een periode van twee weken, konden deelnemers reageren op vragen van de onderzoekers en op reacties van elkaar. Op basis van een vooraf samengestelde topiclijst plaatsten de onderzoekers regelmatig nieuwe

vragen. Ook vroegen zij door op eerdere reacties van deelnemers. Bij een nieuwe vraag of stelling kregen deelnemers een mail en werd aan hen gevraagd om in te loggen en te reageren. Tijdens de focusgroep was er gelegenheid voor deelnemers om eigen onderwerpen in te brengen. De focusgroep werd geleid door drie onderzoekers en een ervaringsdeskundige.

Deelnemers: Deelnemers voor de online focusgroep zijn benaderd via een oproep op sociale media, bijvoorbeeld op de Facebookpagina's van het Nivel, de betrokken ervaringsdeskundige en Doof & Werk. In totaal hebben tien mensen met een auditieve beperking meegedaan aan de focusgroep. De groep bestond uit één man en negen vrouwen van gemiddeld 42 jaar oud (24 – 55). De helft van de deelnemers was doof, de andere helft slechthorend. Negen personen hadden een baan op het moment van de focusgroep. Wat betreft opleiding, hadden zes deelnemers een hoog, drie deelnemers een middel en één persoon een laag opleidingsniveau. Alle deelnemers ontvingen na afloop van de focusgroep een cadeaubon.

Waar ging het over: Tijdens de online focusgroep met mensen met een auditieve beperking zijn onderwerpen besproken die vergelijkbaar zijn met die in de focusgroep met mensen met een visuele beperking. De persoonlijke ervaringen met het zoeken naar werk en behouden van werk van de deelnemers zijn besproken. We hebben de knelpunten bij het vinden van werk en op de werkvloer besproken, wat werk voor hen betekent en wat mogelijke oplossingen zijn voor het verbeteren van de arbeidsparticipatie van mensen met een auditieve beperking. We hebben gevraagd waar zij behoefte aan hebben, welke ondersteuning ze nodig hebben en wie deze zou moeten bieden.

Verwerking: De teksten van de focusgroep zijn kwalitatief geanalyseerd op basis van thematische analyse (Boeije, 2014). Relevante fragmenten zijn gemarkeerd en gecodeerd. Daarna zijn gerelateerde codes samengenomen in overkoepelende thema's. Om de validiteit van de uitkomsten te bevorderen hebben twee onderzoekers bijgedragen aan de verschillende analysestappen. De betrokken ervaringsdeskundige heeft daarnaast vóór en na de analyse haar reflectie op de uitkomsten gegeven.

Reflectie: In twee weken kregen de deelnemers ruim de tijd om hun ervaringen te delen. Hier maakten zij ook gebruik van; ze schreven uitgebreide verhalen en reageerden bijna dagelijks in de digitale omgeving. Ze gaven aan dat ze het een fijne manier vonden om hun ervaringen te delen. Eén van hen schreef: 'Dit online groeps gesprek is erg fijn, omdat ik zo op mijn eigen tijd de vragen kan beantwoorden, ondertussen kan meelesen wat anderen denken of meemaken.' De focusgroep had echter ook te maken met een aantal beperkingen. Zo reageerden deelnemers – ondanks aansporingen van de onderzoekers – vooral op de geplaatste stellingen en was er minder discussie tussen deelnemers onderling. Dergelijke discussie had de uitkomsten van de focusgroep verder kunnen verdiepen. Daarnaast bleek een online focusgroep niet geschikt voor alle mensen met een auditieve beperking, omdat niet iedereen de Nederlandse (geschreven) taal machtig is. Hoewel we deelnemers hebben gevraagd of zij wisten of deze groep soortgelijke ervaringen met werk had, gaan de resultaten vooral over mensen met een auditieve beperking die bekend zijn met de Nederlandse (geschreven) taal. Tot slot deden vooral mensen mee die een baan hebben en weinig werkzoekenden. Echter, de meeste werkenden konden ervaringen met werk zoeken uit het verleden delen.

Quick scan literatuur

Doel: Primair cijfers over arbeidsparticipatie, knelpunten en oplossingsrichtingen verkennen inclusief digitalisering en inclusieve technologie

Wat houdt het in: We hebben een beknopt bureauonderzoek gedaan naar een aantal belangrijke bronnen over arbeidsparticipatie van mensen met een zintuiglijke beperking, waaronder de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden, het CBS en SCP en het programma Inzicht van ZonMw. Daarnaast hebben we de literatuur doorzocht om knelpunten, oplossingen, tools en websites te inventariseren over de arbeidsparticipatie van mensen met een visuele of auditieve beperking. Voorbeelden zijn Fit for Work, Kenniscentrum Zichtbaar in werk en Werkpad. Voor het verkennen van de digitale ontwikkelingen zijn we gestart bij de analyse van de Nationale Denktank 2017 *Iedereen perspectief op werk*, en zijn we verder gegaan met inclusieve technologie en de Kennisalliantie Inclusie en

Technologie (KIT). Ook hebben we een aantal bronnen uit wetenschappelijke tijdschriften geraadpleegd.

Expertgesprekken

Doel: Alle onderzoeksvragen belichten: knelpunten én oplossingen inclusief technologie

Wat houdt het in: We hebben veelal telefonisch en indien nodig per mail contact gezocht met deskundigen en betrokkenen van verschillende organisaties. We hebben uit de verschillende clusters (belangenorganisaties, werk en arbeidsmarkt, en technologie) in totaal acht mensen benaderd. Een overzicht van deskundigen en organisaties waarmee we contact hebben gehad staat hieronder.

Experts waarmee is gesproken voor het project:

- Wilco Brinkman is senior adviseur bij het CAOP met als aandachtspunt technologie en arbeidsmarkt. Hij werkt aan een promotieonderzoek over dit onderwerp.
- Bruno Fermin is senior adviseur bij het CAOP en projectleider bij SBCM – het Kenniscentrum en A&O-fonds sociale werkgelegenheid.
- Ine Klosters was tot voor kort projectleider bij Grow2work, een community voor werkende en werkzoekende doven en slechthorenden.
- Annelies Lichtenberg was tot voor kort projectleider bij Zichtbaar in werk, een project in opdracht van het ministerie van SZW om een werkwijze in de arbeidsmarktregio's te ontwikkelen voor het inzetten van expertise om blinden en slechtzienden te helpen aan werk.
- Janny Meijles is regio coördinator Werk voor de Oogvereniging.
- Nicole Riebandt is People Development Consultant Diversity & Inclusion bij ABN AMRO.
- Corrie Tijsseling werkt als senior onderzoeker bij Koninklijke Kentalis en is voormalig voorzitter van Dovenschap, de belangenorganisatie voor doven en/of gebarentaligen in Nederland. Corrie is gepromoveerd op een historisch-filosofisch onderzoek naar de betekenis van het Nederlandse dovenonderwijs voor de Nederlandse dovengemeenschap.
- Elma van den Broek is als jobcoach bij Refrisk gespecialiseerd in het coachen van mensen met een auditieve beperking.

Naar gelang hun expertise hebben we de volgende onderwerpen met hen besproken:

- Knelpunten bij vinden van werk specifiek voor mensen met een visuele of auditieve beperking
- Knelpunten op het werk specifiek voor mensen met een visuele of auditieve beperking
- Welke ondersteuningsmogelijkheden of aanpassingen zijn mogelijk en zijn succesvol
- Wat zijn *best practices* en goede voorbeelden
- Wat zijn oplossingsrichtingen voor knelpunten
- Wie of wat zijn belangrijke spelers bij het verbeteren van arbeidsparticipatie
- Welke potentiële risico's en mogelijkheden zijn er van digitale of technologische ontwikkelingen op de arbeidsmarkt voor mensen met een visuele of auditieve beperking
- Praktische tips, suggesties, handvatten en aanbevelingen

Van elk van de gesprekken hebben we een verslag gemaakt met de belangrijkste inzichten en uitkomsten. Deze verslagen zijn vervolgens samen met de focusgroepen geanalyseerd en de uitkomsten zijn verwerkt in deze handreiking.

Klankbordgroep bespreking

De uitkomsten van de vorige stappen hebben we op 19 november 2019 besproken met de klankbordgroep van het College. In deze bijeenkomst zijn de voorlopige resultaten aan hen voorgelegd en met hen besproken. Het College organiseerde deze bijeenkomst.