



## De pilot

Voor mensen met een **auditieve beperking** is het lastig om gesprekken te volgen. Het voeren van informele, formele en telefonische gesprekken met meerdere personen is voor hen een uitdaging. Omdat het zowel formele als informele gesprekken betreft heeft deze uitdaging effect op zowel werk- als sociale activiteiten.

Mogelijke **gevolgen** die genoemd worden in het projectplan zijn een verminderde toegang tot informatie, verminderde kans op doorontwikkeling, stress, vermoeidheid en gevoelens van sociaal isolement en buitensluiting.

De huidige oplossing voor deze communicatie uitdagingen is de **inzet van een schrijftolk**. Maar hoewel een schrijftolk vergoed wordt door het UWV, zorgt de administratie rond de inzet en beperkte beschikbaarheid voor een verminderde flexibiliteit van de werknemer. Daarnaast zijn er telkens terugkerende kosten verbonden aan de inzet van een tolk. Om mensen met een auditieve beperking te helpen om volwaardig functioneel en sociaal te kunnen participeren op de werkvloer is SpeakSee ontwikkeld; een **systeem van microfoons en een app die real-time spraak naar tekst omzet**.

Binnen deze pilot wordt SpeakSee ingezet bij een werknemer op een kantoor van de **Nationale Politie**. Op een later moment in de pilot zou SpeakSee op andere werkplekken getest worden in samenwerking met uitzendbureau Ctalents. Doordat er vanuit Ctalents kritisch werd gereageerd op technische kinderziekten van SpeakSee is dit deel van de pilot uitgesteld tot een volgende release van SpeakSee en is de huidige pilot voortgezet bij werkplekken bij het hoofdkantoor van de Rabobank. Deze beschrijving omvat alleen de resultaten van de inzet van SpeakSee bij de politie. Dit komt omdat pas laat in het project bij de Rabobank werd geëxperimenteerd.

### Belangrijke lessen

1. Om ervoor te zorgen dat technologie de beoogde verandering teweegbrengt is het niet voldoende om alleen naar de praktische inzet te kijken. Het sociaal-culturele aspect van de inzet van technologie is minstens zo belangrijk
2. De rol van de leidinggevende en de omgeving waarin de technologie wordt ingezet, is essentieel bij het succesvol implementeren
3. Positieve verandering komt vooral door het intensief en gericht betrekken van eindgebruiker, leidinggevende *en* technologie-ontwikkelaar, elk vanuit een verschillende, afgebakende rol.

## De technologie

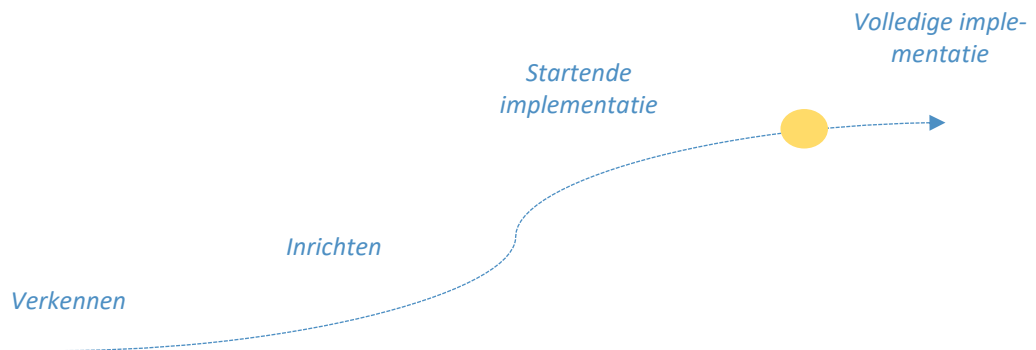


SpeakSee bestaat uit een systeem van maximaal 9 **microfoons** en een **app** voor tablet of smartphone. De deelnemers aan een gesprek spelden een microfoon op en de persoon met de auditieve beperking start de app. De microfoons vangen het geluid op en zetten via spraakherkenning de spraak in real-time om naar tekst. De tekst verschijnt op de app en de werknemer met een auditieve beperking kan dan lezen wat er gezegd wordt. De microfoons hebben allemaal een eigen kleur die correspondeert met de kleur van de tekstballon in de app. De app en de microfoons communiceren via een wifi-verbinding.

## Het theoretisch einddoel en mechanisme

Het gebruik van SpeakSee zal ervoor zorgen dat de werknemer met een auditieve beperking in zowel een-op-eengesprekken, groepsgesprekken als telefoongesprekken, **beter kan communiceren** met collega's. Doordat de communicatie beter verloopt kan de werknemer **meer taken vervullen** en op een **hooger niveau functioneren** en **werkoverleggen zullen sneller en efficiënter verlopen**. Er zullen meer personen met een auditieve beperking voor een baan in aanmerking kunnen komen, omdat de drempel om iemand met een auditieve beperking aan te nemen hiermee verlaagd wordt. Daarnaast zorgt het gebruik van SpeakSee ervoor dat er **minder gebruik wordt gemaakt van schrijftolken**, wat een kostenbesparing met zich meebrengt.

## Fase van implementatie<sup>1</sup>



De pilot bevindt zich in een later stadium van startende implementatie. Er wordt **dagelijks gewerkt** met de technologie en er zijn reeds een aantal verbetercycli doorlopen. Er zijn bijvoorbeeld gesprekken geweest tussen leidinggevenden, werknemer en collega's over SpeakSee-gebruik en er zijn regels opgesteld. De werknemer en de collega's hebben kunnen wennen aan de technologie en hebben zich competenties en gedragsregels voor gebruik eigen gemaakt. Doordat SpeakSee op werkplekken dagelijks gebruikt wordt, wordt er veel geleerd over het gebruik en de uitdagingen en kansen die SpeakSee kan bieden voor mensen met een auditieve beperking.



### Implementatie – de knelpunten

Tijdens de implementatie bij de Nationale Politie deed zich een voornamelijk **knelpunt** voor. Hieronder laten we zien hoe dit knelpunt door de pilot is opgelost. Duidelijk werd dat zonder de juiste inbedding, de technologie ook kan leiden tot meer exclusie. Uit observatie van een werkoverleg kwam naar voren dat collega's sneller gingen praten, minder checkten of hun informatie goed aankwam en minder rekening leken te houden met hun collega met een auditieve beperking dan wanneer er een schrijftolk aanwezig was. Een tolk vraagt soms of iets uitgelegd of herhaald kan worden.



### Implementatie – de succesfactoren

- De **bijdrage van de leidinggevende** bij de politie heeft een belangrijke rol gespeeld bij de succesvolle implementatie van SpeakSee. Deze persoon constateerde dat er belangrijke sociale aanpassingen op de werkvloer nodig waren, maakte dit bespreekbaar, stelde nieuwe omgangsregels op en sprak collega's aan om hun verantwoordelijkheid. Zo benadrukte hij dat SpeakSee altijd gedragen moet worden door de andere werknemers en niet alleen tijdens formeel overleg. Ook in informele sfeer moeten de microfoons gedragen worden tenzij collega's even iets privé wilden bespreken. Ook is afgesproken dat de SpeakSee-transcripten snel weer zouden verdwijnen, zodat mensen zich geen zorgen hoefden te maken dat alles was ze zeggen opgeslagen wordt. Tijdens overleggen last de leidinggevende regelmatige pauzes in, waarin hij bij de werknemer met een auditieve beperking checkt of alles nog goed te volgen was en de leidinggevende het gesprokene kort samenvat. Deze actieve rol zorgt ervoor dat SpeakSee uiteindelijk succesvol is geïmplementeerd op de werkvloer. Dit is een voorbeeld van hoe belangrijk het is om niet alleen technologie in te brengen maar ook de sociale conventies en sociale normen aan te passen.
- Binnen de pilot had de **werknemer met de auditieve beperking een centrale rol**. Er is een directe feedback loop tussen de eindgebruiker bij de politie en de technologieontwikkelaar waardoor er snel gereageerd kon worden op mogelijke verbeterpunten.

<sup>1</sup> Naar Bertram, Blase, Fixen, 2015

- De **samenwerking** tussen de technologieontwikkelaar, leidinggevende, werknemer en onderzoekers was vruchtbaar met informatie en verbeterpunten over en weer. Door samen niet alleen naar implementatie te kijken maar ook naar hoe je technologie inzet met oog voor de sociale- en culturele veranderingen die de technologie teweeg kan brengen zijn er positieve resultaten gehaald. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de ervaringen van leidinggevendenden en werknemer met SpeakSee en het feit dat de pilot ook na het onderzoek wordt voortgezet op de werkvloer.



### De werknemer: feedback en resultaten

SpeakSee wordt nu gebruikt als toevoeging bij liplezen. De slechthorende werknemer spreekt geen gebarentaal en is altijd aan liplezen gewend geweest. Haar ervaringen met SpeakSee zijn positief. Ze ervaart minder stress en gevoelens van uitsluiting. Daarnaast is er sprake van volwaardigere deelname, ze kan immers meedoen met groepsvergaderingen. Ook haar collega's en de leidinggevende zijn positief over het gebruik van SpeakSee. Collega's en leidinggevende ervaren meer werkplezier (ze hoeven niet telkens op te letten of de slechthorende collega mee moet kunnen doen aan een gesprek, de medewerkster kan dit nu zelf beslissen).



### Mogelijkheden tot opschaling

Ook buiten de pilot is SpeakSee verschillende **werkplekken** ingezet. De pilot die wij onderzochten laat zien dat, mits er voldoende aandacht is voor de sociale verandering die het gebruik met zich mee brengt, SpeakSee een waardevolle bijdrage kan leveren aan de arbeidsparticipatie van personen met een auditieve beperking.

De ontwikkelaar van SpeakSee heeft de wens om SpeakSee op korte termijn **breder en makkelijker toegankelijk** te maken. De financiering en afspraken rondom vergoeding van SpeakSee zijn centrale voorwaarden voor een succesvolle opschaling. Als het lukt om SpeakSee vergoed te krijgen kan deze technologie ingezet worden op andere werkplekken en in andere sectoren. Daarnaast kan SpeakSee bij de Nationale Politie en Rabobank ook ingezet worden bij andere werknemers met een auditieve disbalans.

SpeakSee wordt door het UWV aangemerkt als **hoormiddel** en valt daardoor onder de **zorgverzekering**. Echter wanneer SpeakSee zou worden aangemerkt als hulpmiddel of tolkvoorziening, zou het wel onder vergoeding van UWV vallen en een eigen vergoedingscode kunnen krijgen. Het UWV heeft nu wel een belang bij het succes van SpeakSee door lagere kosten voor een schrijftolk, maar de zorgverzekeraar heeft deze incentive niet en zal het niet snel willen vergoeden.

### Het onderzoek

De pilots in het kader van de Challenge 'Technologie voor Inclusie', geïnitieerd door de Coalitie voor Technologie en Inclusie, zijn in de periode april 2019 tot en met maart 2020 gemonitord en ondersteund door het Athena Instituut en Regioplan Beleidsonderzoek. Het onderzoek was ingericht als actieonderzoek, wat betekende dat er niet alleen op afstand werd gemonitord en onderzocht, maar ook werd meegedacht en geadviseerd. Het actieonderzoek bestond uit drie delen: leren binnen, leren tussen en leren van de pilots. Het leerproces binnen de pilots is ondersteund door dagbezoeken, het opstellen en bijhouden van een dynamische leeragenda, outcome mapping-sessies en meerdere interviews en formele en informele overleggen met de pilots. Om te leren tussen de pilots zijn twee sessies georganiseerd en werd er gebruikgemaakt van een online platform. Zo konden pilots elkaar op de hoogte houden van de behaalde successen en (overwonnen) barrières. Om te leren van de pilots zijn een aantal praktijksessies, een werksessie op de dag van de inclusieve arbeid en een werksessie met CTI-leden georganiseerd. Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie.



Het projectteam bestond uit Barbara Regeer, Teun Zuiderent-Jerak en Mike Grijseels (Athena Instituut) en Yannick Bleeker en Mats Gorter (Regioplan Beleidsonderzoek).  
UWV subsidienummers voor het onderzoek zijn K1841a en K1841b.

**Contactgegevens:**

*Athena Instituut, Vrije Universiteit*

Dr. Teun Zuiderent-Jerak  
teun.zuiderent-jerak@vu.nl  
020 - 5987031

*Regioplan*

Yannick Bleeker, MSc  
yannick.bleeker@regioplan.nl  
020 - 5315394



RegioPlan  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
T +31(0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)