

Toegankelijkheid: Meedoen met gehoorverlies



Slechthorend Amsterdam

Toegankelijkheid: Meedoen met gehoorverlies

Mensen met gehoorverlies hebben veel hordes te nemen om mee te kunnen doen. Het is lastig in restaurants, bij theatervoorstellingen maar ook in het openbaar ruimtes, winkels en openbaar vervoer. In deze special staan aandachtspunten om slechthorenden te laten meegenieten van alles wat de stad biedt.



Infospecial toegankelijkheid

Meedoen met gehoorverlies

Gratis

Oktober 2019

© Slechthorend Amsterdam - Hoorcoach

| marja@slechthorendamsterdam.nl | www.slechthorendamsterdam.nl | 06 21991848 |

Toegankelijkheid - Meedoen met gehoorverlies

1

Een hoortoestel is geen bril

Een misvatting is dat hoortoestellen hetzelfde zijn als een bril. Je schaft ze aan en je hoort alles weer. Een bril zorgt ervoor dat je weer optimaal kunt zien. Bij een gehoorapparaat ligt dat anders. Het brengt je gehoor niet op het 'oude niveau' terug.

Een gehoorapparaat is een klein computertje dat ervoor zorgt dat alle geluiden om je heen worden versterkt, omgevingsgeluiden én stemmen van mensen.

Horen doe je met je oren, maar verstaan doe je met je hersenen. De oren zijn er om de trillingen op te vangen en een geluidssignaal naar onze hersenen te sturen. De gehoorzenuw zorgt ervoor dat het geluidssignaal in de gehoorcentra van de hersenen komt. De hersenen zetten de geluiden om in woorden. Wanneer de hersenen de geluiden niet goed omzetten, dan is het lastiger om de ander te verstaan. 'Wat zeg je?' of 'Ik heb je niet verstaan' zijn gevleugelde zinnestjes voor omstanders bij mensen met gehoorverlies.



2

Wel horen praten maar niet horen wat er gezegd wordt

Door je gehoorapparaten hoor je weliswaar veel geluiden, maar die geluiden komen anders bij je hersenen aan dan wanneer je gehoor goed werkt. De geluiden klinken mechanisch.

Hoorapparaten versterken alle geluiden. De geluiden van het verkeer, sirenes, vliegtuigen, achtergrondmuziek komen meer als duidelijk binnen via de hoorapparaten. Als je spraak probeert te verstaan in een lawaaiige omgeving, ben je constant bezig dat, wat je niet goed hoort, delen van woorden of klanken, zelf te raden en aan te vullen in je hoofd. De hersenen zetten vervolgens de geluiden om in woorden. Wanneer de hersenen de geluiden niet goed omzetten, dan is het lastiger om de ander te verstaan.

Het komt veel voor dat mensen met gehoorverlies wél horen praten maar niet horen wat er gezegd wordt en daarbij heel moe worden van alle versterkte geluiden en het proberen om alles te verstaan. Zij schamen zich vaak om er voor uit te komen. Zij trekken zich terug en eenzaamheid is het gevolg.

Er is een grote diversiteit aan gehoorverlies. De ene slechthorende is de andere niet. Wat voor de één een goede oplossing is, kan minder zijn voor de ander.



Toegankelijkheid - Meedoen met gehoorverlies

3

Theaters en concertzalen

Bijna alle slechthorende theaterbezoekers die een theater of concertzaal bezoeken hebben daarmee geen goede ervaringen. Dit komt omdat zij de tekst niet kunnen verstaan of slechts flarden ervan. Maar zij missen ook grapjes en woordspelingen door gelach van andere bezoekers. Ringleiding en boventiteling van teksten kunnen dit verhelpen. Juist de combinatie van die twee zorgt voor het optimaal kunnen volgen van een voorstelling.

Ringleiding

Een ringleiding zorgt ervoor dat slechthorenden met hun hoortoestel het geluid in een theater, schouwburg of concertzaal kunnen horen zonder dat zij last hebben van storende omgevingsgeluiden. Via het hoortoestel kan met de T-stand ervan geconnect worden met de ringleiding. Er zijn vele ringleidingsystemen in de handel.

Boventiteling

Door boventiteling kunnen slechthorenden ontspannen een theatervoorstelling volgen. Dit wordt nog weinig toegepast in de theaters. Boventiteling geeft alle gesproken tekst boven het podium als geschreven tekst weer. Vaak wordt de boventiteling via een schrijftolk gerealiseerd. Er zijn echter allerlei systemen die automatisch spraak omzetten naar tekst. Denk bijvoorbeeld aan AVA-event maar ook aan de ondertitelingsbril van Epson.

Ticket verkoop en barvoorziening

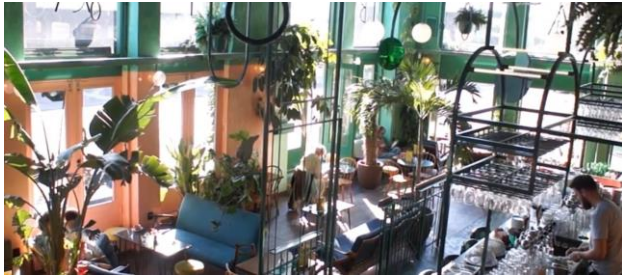
Ook op het gebied van de ticketverkoop en de barvoorziening is veel winst te behalen. Een grote verbetering valt te behalen bij het personeel. Wanneer zij duidelijk praten en kijken naar de persoon waarmee ze praten is er een wereld te winnen.

Achtergrondlawaai In het horecagedeelte verminderen levert een flinke verbetering van de gehoorbeleving op. Dit kan onder meer door akoestische aanpassingen gerealiseerd worden. De mogelijkheid van stiltezones in eet- en drinkgedeeltes om zo een conversatie met vrienden en familie makkelijker te maken zijn toppers voor mensen met gehoorverlies.

Door onvoldoende rekening te houden met de groeiende groep slechthorenden stellen een flink aantal theaters en concertzalen een belangrijke doelgroep teleur.



Toegankelijkheid - Meedoen met gehoorverlies



4

Horeca en vergaderaccommodatie

Horeca en vergaderaccommodaties zijn nu als kind van deze tijd vaak modern ingericht met veel harde materialen, zoals glas, gips, plavuizen, houten of laminaat vloeren en beton. Daarbij heeft het interieur vaak een moderne minimalistische inrichting. Dit zorgt er voor dat de materialen slecht het geluid absorberen, waardoor het te lang in de ruimte tussen de wanden en de vloer en het plafond heen en weer blijft kaatsen.

Het resultaat is: teveel galm, dat vaak als 'hol' geluid wordt ervaren en soms ook 'echo' of 'nagalm' zijn het gevolg. Het proberen te negeren van deze overmatige galm kost inspanning, waardoor luisteren in een ruimte met teveel galm op den duur vermoeiend is. Daarbij komt dat ook de keuken met de bereiding van het eten vaak onderdeel uitmaakt van de horecaruimte waardoor servies en koffiemachine geluiden luid en duidelijk hoorbaar zijn. In de horeca wordt vrijwel altijd muziek gedraaid, soms zacht, vaak wat harder. Keuken, muziek en moderne inrichting mengen zich met elkaar en zorgen voor een kakofonie van geluiden. Daarbij wordt het licht om gezelligheidsredenen vaak gedempt, waardoor spraakafzien of zoals dit in de volksmond heet liplezen, lastiger wordt. Soms is een bestelling of vraag niet goed door gekomen omdat de ober niet kon worden verstaan bij de uitleg. Duidelijk mag zijn dat dit voor iemand die slechthorend is, een ramp is. Het voeren van gesprekken is haast ondoenlijk. Hoe meer herrie en hoe meer galm, hoe meer iemand zich moet concentreren om de ander te verstaan. Het maakt uit eten gaan of iets gaan drinken niet echt tot een geliefde bezigheid.

Wensen

Met wat kleine ingrepen is hieraan iets te doen. Denk aan:

- Verbeteren van de akoestiek
- Muziek vrije uren of dagen in de horeca, ook in horeca van theaters, musea en bioscopen
- Creëren van rustige (afgescheiden) hoekjes in horeca
- Voldoende licht om te kunnen spraakverstaan of liplezen.
- Goede wifi om spraak naar tekst apps te kunnen gebruiken.

Hierdoor wordt een horecalocatie gecreëerd waarbij zowel de goedhorende- als de slechthorende restaurantbezoekers prettig met elkaar kunnen converseren, iets kunnen drinken en dineren.

Toegankelijkheid - Meedoen met gehoorverlies



5

Openbare ruimtes, winkels en openbaar vervoer

Een afspraak maken is al moeilijk als je niet kunt telefoneren. Ook communiceren via een intercom bij een bel of parkeergarage is lastig. Vaak is er een receptie, balie of kassa aanwezig in openbare ruimtes, ziekenhuizen, ticketverkoop in theaters, bioscoop, openbaar vervoer en in winkels. Als slechthorende kun je de informatie die gegeven wordt of de vraag die gesteld wordt bijna niet verstaan. Omroepberichten die gebruikt worden om informatie of een instructie te geven verstaan mensen met gehoorverlies niet. Denk aan de omroepberichten op stations en in de trein, metro, tram, bus, winkels, etc. Ook een alarmsysteem wordt niet altijd gehoord. Een onveilige situatie.

Wensen bij de toegang

Het gebruik van een audio/videosysteem is een stap voorwaarts omdat je elkaar ziet. Voor het bestellen van kaartjes, bestellingen zijn mogelijkheden om te reserveren via een website, chatfunctie, of WhatsApp gebruiken om afspraken te maken, is heel handig.

Wensen bij loketsituaties

Een grote verbetering valt te behalen bij het personeel. Wanneer zij duidelijk spreken en kijken naar de persoon waarmee ze spreken.

Het inzetten van ringleiding bij het loket zoals de NS recent heeft gedaan bij de loketten OV Service & Tickets winkel en bij de infobalies, is een goed voorbeeld wat gevolgd kan worden. Er is ook mobiele balie-ringleiding verkrijgbaar. Een andere optie is een luisterhulp (een geluidsversterkend apparaatje met hoofdtelefoon).

Wensen t.a.v. omroepberichten

Omroepberichten zijn voor horende mensen al lastig, laat staan voor slechthorenden. Meer gebruik maken van de schermen met reisinformatie in metro, tram en trein en stations is een hele verbetering. Maar als ook de omroepberichten via deze schermen 'ondertiteld' worden, in combinatie met ringleiding in het hele station, openbare ruimte of winkels, dan zal er een wereld open gaan voor mensen met gehoorverlies. Op het gebied van veiligheid kunnen alarmsystemen bijvoorbeeld op een flitslicht worden aangesloten.

Toegankelijkheid - Meedoen met gehoorverlies

Het VN Verdrag - Iedereen doet mee

Het VN Verdrag

In 2016 ratificeerde Nederland het VN Verdrag inzake de rechten van mensen met een beperking. Dat betekent dat wij net als ieder ander alle mogelijkheden moeten hebben om gewoon mee te doen. Dit geldt ook voor mensen met gehoorverlies. 'Op naar een inclusief Amsterdam', klinkt de stem vanuit Cliëntenbelang Amsterdam. Ook wij staan daarvoor. Gewoon een dagje Amsterdam in, naar een festival kunnen gaan, of een avondje uit in het gezelschap van je eigen keuze. Alles hoort erbij. Het VN verdrag heeft immers betrekking op openbare gebouwen en op alle recreatieve voorzieningen. 'Niets over ons zonder ons', is dan ook een belangrijke pijler in het Plan van aanpak m.b.t. het Implementatieplan VN-verdrag van de overheid.



**Iedereen moet mee
kunnen doen in de stad**

Iedereen doet mee

Meer dan 1 op de 6 Amsterdammers is slechthorend, blind, slechthorend of doof, heeft een lichamelijke of verstandelijke beperking of een psychische of psychiatrische aandoening. Het aantal mensen met een beperking groeit in de komende jaren verder door de vergrijzing, ook op het gebied van gehoorverlies.

Amsterdam wil dat iedereen mee kan doen en zich welkom voelt, met of zonder beperking. Om volwaardig mee te kunnen doen in onze stad, maken we de stad samen zowel sociaal als fysiek stapsgewijs toegankelijker en willen we dus niemand uitsluiten.

Amsterdam telt meer dan 129.000 mensen met gehoorverlies

Nederland kent 2,6 miljoen leeftijdsgelateerde slechthorenden (>25 dB verlies), waarvan 1,3 miljoen met matig tot ernstig gehoorverlies (>35 dB verlies). Hiervan zijn er 800.000 hoortoestel dragers. Omgerekend naar Amsterdam wonen er meer dan 129.000 mensen met gehoorverlies in Amsterdam en daarvan dragen er 40.000 een hoortoestel.

Bron: De maatschappelijke impact van leeftijdsgelateerde slechthorendheid in Nederland, onderzoek SiRM/ Strategies in Regulated Markets, juli 2019.

Toegankelijkheid - Meedoen met gehoorverlies

De grote en nog steeds groeiende groep mensen met gehoorverlies, bij wie eenzaamheid op de loer ligt, legitimeert meer aandacht hiervoor. Door onvoldoende rekening te houden met slechthorenden stellen een flink aantal theaters, concertzalen, horecagelegenheden maar ook openbaar vervoer, winkels en openbare ruimtes een belangrijke doelgroep teleur. Deze infospecial hoopt ideeën te geven om aan de wens tot meedoen van deze groep tegemoet te komen!

© Slechthorend Amsterdam - Hoorcoach

| marja@slechthorendamsterdam.nl | www.slechthorendamsterdam.nl | 06 21991848 |