



Nederlandse Vereniging voor

Logopedie en Foniatrie

PERSBERICHT

Kwart van de callcenteragents heeft symptomen van stemproblemen

Woerden, 28 april 2009 – **Callcentermedewerkers verrichten hun werk onder arbeidsomstandigheden die als stembelastend en psychisch belastend ervaren worden. Spreekduur, omgevingslawaai en niet goed functionerende headsets zijn factoren met een negatieve invloed op de stem. Een op de vier ondervraagden meldt symptomen van stemproblemen zoals heesheid, schor zijn of keelschrapen. Dit blijkt uit onderzoek onder 336 werknemers, waarover het vakblad Logopedie en Foniatrie van de beroepsvereniging NVLF in april publiceert.**

Volgens de onderzoekers kunnen het klimaat van de werkruimte, medicatie en medische factoren zoals chronische infecties van de bovenste luchtwegen of allergieën een belangrijke bijdrage leveren aan het ontwikkelen van stemklachten.

Dertig procent van de callcenteragents gaf aan één of meer medische problemen te hebben. Meer dan de helft vond het klimaat op de werkplek warm en bijna de helft noemde de lucht in de ruimte droog. De onderzochte groep had vaker last van een droge keel.

Naast de symptomen van stemproblemen heeft meer dan tweederde van de callcenteragents (69%) last van omgevingslawaai. Opvallend is dat 21% achter een bureau zit dat niet door scheidingswanden van de collega's is afgeschermd. Dit kan leiden tot een verhoogde geluidsbelasting voor de medewerkers en tot een verhoogde onderlinge geluidsoverlast op de werkplekken. Stemproblemen kunnen ook ontstaan door omgevingslawaai, omdat er harder gesproken wordt om verstaanbaar te zijn (het Lombard-effect). Het forceren van de stem als gevolg hiervan kan weer leiden tot een hogere spreektoonhoogte.

Een ander belangrijk onderzoeksresultaat is dat 68% van de medewerkers aan het einde van de werkdag pijn ervaart in nek, schouders, hals, armen en/ of rug.

De onderzoekers vermoeden dat de medewerkers in deze branche zich onvoldoende bewust zijn van de samenhang tussen houding, adem en stem.

In Nederland zijn er ongeveer 1700 callcenters. Callcenteragents vallen onder de categorie beroepssprekers, die bij het uitoefenen van hun beroep aangewezen zijn op hun stem. Opmerkelijk genoeg blijkt uit het onderzoek dat maar 1 procent een stemtraining heeft gevolgd. De NVLF startte 16 april de campagne ieder1stem om te wijzen op het voorkomen van stemproblemen.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Over het onderzoek

Carin Post en Monique Starr deden onderzoek in het kader van de bachelorthesis "Inventarisatie van symptomen van stemproblemen bij callcenteragents in Nederland" onder supervisie van Diana Houben (Dipl. Lehr- und Forschungslogopädin) als onderdeel van de opleiding logopedie aan de Hogeschool Zuyd in Heerlen. Voor inlichtingen over het onderzoek is Carin Post te bereiken op: 06 38926468, of per e-mail: post.starr@gmail.com

Informatie over de NVLF

Ruud Nannes (PR/Communicatie NVLF), telefoon 0348 457083 of 06 20257571.