

vastgesteld op 140 dB. Verder zijn er afspraken gemaakt over de gemiddelde belasting gedurende een werkdag – gemiddeld 85 dB over een periode van acht uren. Elke toename van 3 dB verkort de veilige blootstellingsduur met de helft. Het is volgens deskundigen moeilijk om de auditieve belasting in het oor te meten, maar de toegestane dagelijkse belasting van 85 dB kan gemakkelijk worden overschreden. Daar staat tegenover dat de limiet voor plotselinge geluiden (140 dB) met een headset moeilijk te overschrijden is, aldus deskundigen. Vanaf 85 dB zijn werknemers wettelijk verplicht om gehoorbeschermers te dragen.

De gevolgen van overbelasting (zowel piekbelasting als langdurige belasting) kunnen leiden tot schade in het binnenoor, doofheid, (hoofd)pijn, misselijkheid, duizeligheid en vermoeidheid. Ook kunnen mensen na te zware piekbelasting overgevoelig blijven voor hardere geluiden.

Acoustic shock

In 2001 ontstond er gedurende een korte periode onrust in de callcenterwereld. In de media werd melding gemaakt van het feit dat Britse vakbonden zich aan het voorbereiden waren op tientallen claims van callcentermedewerkers. De claims zouden betrekking hebben op 'akoestische shock', opgelopen door het werken met headsets in contactcenters. *Acoustic shock* is een syndroom dat wordt veroorzaakt door plotseling harde geluiden die het oor binnendringen. Deze harde geluiden hebben een korte duur, een hoge intensiteit en een hoge frequentie en klinken als een knal. Ze zijn mogelijk afkomstig uit het telefonienetwerk, maar ook de headset van een agent kan de veroorzaker zijn. Daarnaast kunnen harde geluiden gemaakt door de beller ook gehoorschade opleveren.

Het Londense advocatenkantoor Simpsom Millar treedt al sinds begin jaren negentig op voor mensen die claimen acoustic shock te hebben opgelopen. In het Verenigd Koninkrijk zou inmiddels met circa 30 mensen een schikking zijn getroffen met hun werkgever, voor een bedrag van in totaal 250.000 euro. British Telecom heeft in één geval ruim 90.000 euro uitgekeerd. In 2006 ontving de Nederlandse arbeidsinspectie voor het eerst een klacht van een medewerker die last had van oorsuizen (tinnitus), één van de symptomen van acoustic shock. Andere

symptomen zijn pijn en blijvende overgevoeligheid voor geluiden. In Europese wetgeving is vastgelegd dat werknemers door de werkgever beschermd moeten worden tegen acoustic shock en langdurige blootstelling aan extreme geluidsniveaus. De meeste headsets voor professioneel gebruik bieden ingebouwde elektronische bescherming tegen acoustic shock.

Geluidsbelasting uit headsets

Mensen die in een rumoerig contactcenter werken, zijn geneigd het geluid van de headset te hard af te stellen, zo luidt een conclusie uit een belangrijk onderzoek. Jacqueline Patel, verbonden aan het Health & Safety Laboratory in Engeland, voerde in 2002 onderzoek⁷⁹ uit naar het geluidsniveau van headsets van 150 Britse contactcenteragents, afkomstig uit 15 verschillende Britse contactcenters. De meeste agents uit het onderzoek hadden het volume op maximale sterkte staan en kregen daarmee geluid te horen met volumes variërend van 65 tot 88 dB. Wanneer het aanwezige omgevingslawaai (dat varieerde van 57 tot 66 dB) sterker was, leidde dit tot meer klachten over het niet goed kunnen verstaan van de beller. Uit het onderzoek werd ook duidelijk dat er andere risico's zijn voor het gehoor van contactcenteragents. De gevaren schuilen in tonen van mobiele telefoons, wachtonen en faxtonen (die tegenwoordig steeds minder voorkomen). Deze geluiden komen in veel gevallen harder over dan 85 dB. Ook bij VoIP-verbindingen met een hoge kwaliteit komt de geluidsintensiteit gemakkelijk op een te hoog niveau.

Een andere bron van problemen die in het onderzoek naar voren komt, is dat verbindingen bij mobiele telefoons niet altijd optimaal zijn. Bij slechte verbindingen verhogen agents het geluidsvolume van de headset of telefoon waardoor de kans op piekvolumes toeneemt. Hoewel Patel in haar onderzoek concludeert dat de kans op gehoorbeschadiging bij het werken op een contactcenter minimaal is, stelt ze wel voor dat headsets een beveiliging zouden moeten hebben, die plotselinge harde geluiden filtert. In Engeland is specifiek vastgelegd dat headsets piekgeluiden boven de 118 dB moeten tegenhouden. Verder wees Patel er op dat het van belang is om contactcentermedewerkers te leren omgaan met de headset: goed instellen, op de juiste manier dragen en het geluid niet steeds harder zetten.