

# EERSTE NEDERLANDS ONDERZOEK NAAR STEMPROBLEMEN

## BIJ AGENTS

*EINDE WERKDAG: 68% VAN DE  
AGENTS MET PIJN NAAR HUIS*

Door Erik Bouwer

CONTACTCENTERMANAGERS EN SUPERVISORS PRATEN WEL VEEL, MAAR LANG NIET ZO VEEL ALS HUN AGENTS – ANDERS Zouden ze wel meer doen met het fenomeen stemklachten in het contactcenter. Zolang web-selfservice, IVR en spraakherkenning de agent nog niet van het contactcentertoneel weggevaagd hebben, blijft de menselijke stem toch echt de basis van het succes van ieder contactcenter.

In 2001 schreef CCM over de aankondiging van een grootschalig onderzoek door de arbeidsinspectie, specifiek binnen de contactcentersector. In december 2002 bood de Inspectie haar rapport aan FNV en WGCC aan. In maart 2003 schreef CCM over de resultaten: het percentage arbo-overtredingen binnen de contactcentersector lag hoger dan gemiddeld bij andere inspecties. In 74 procent van de onderzochte bedrijven werden overtredingen geconstateerd. En waar normaal

24 procent overtredingen (tekortkomingen) werd geconstateerd als het gaat om de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedroeg dat percentage in de contactcentersector 38 procent. Verschillende andere publicaties in CCM (zie referenties) verschenen daarna over zaken als stress, stemgebruik en arbeidsomstandigheden. Aan belangstelling voor het onderwerp geen gebrek, zo zou je kunnen stellen, maar het woord ‘arbeidsomstandigheden’ komt in de laatste CAO voor facilitaire contactcenters maar één keer voor. Misschien ligt de verklaring in het feit dat uit de tiende editie van de nationale contactcenter benchmark studie (NCCB) naar voren kwam dat het ziekteverzuim inmiddels een normale hoogte heeft bereikt (5-7 procent gemiddeld).

#### UNIEK ONDERZOEK NAAR STEMPROBLEMEN

Toch zijn er voldoende motieven om arbeidsomstandigheden in het contactcenter opnieuw onder de loep te nemen. Dat blijkt uit een uniek onderzoek, uitgevoerd door twee afstuderende logopedisten. Carin Post en Monique Starr, Hogeschool Zuyd/faculteit gezondheid en techniek, onderzochten dit voorjaar vier aspecten van stemproblemen bij Nederlandse contactcenteragents:

- de frequentie en aard van de problemen;
- de individuele en beroepsmatige invloedfactoren die tot stemproblemen kunnen leiden;
- de impact van de voorkomende stemproblemen;
- de frequentie waarin agents zich ziek melden als gevolg van stemproblemen.

De bachelorthesis, zoals de afstudeerscriptie van HBO-studenten tegenwoordig heet, werd in juni 2008 afgerond en is een belangrijke aanwinst voor de contactcentersector – het is voor het eerst dat het verschijnsel in Nederland in kaart wordt gebracht. Niet alleen de uitkomsten, maar ook de gang van zaken rondom het onderzoek geeft daarnaast extra duidelijk aan dat de gemiddelde contactcentermanager te weinig doet met vakliteratuur, arbo-beleid en onderzoek. Daarover later meer.

#### ONWETENDHEID OF ONWIL BIJ MANAGERS?

Het meeste onderzoek naar stemproblemen is uitgevoerd bij professionele stemgebruikers zoals leraren, acteurs en zangers. Over stemproblemen bij contactcenteragents is vrijwel niets bekend, maar toch worden zij gerekend tot diezelfde groep van professionele stemgebruikers. Een groep die groter is dan je zou ver-

wachten: ruim dertig procent van de werkende bevolking van geïndustrialiseerde landen maakt er deel van uit. Beroepsgebonden stemgebruik is onder te verdelen in gradaties (zie tabel 1).

Volgens de onderzoekers heeft het bedrijfsleven nauwelijks aandacht voor professioneel stemgebruik, risicofactoren en dysfonie (gebrekkige of verkeerde stemvorming). Het forceren van de stem kan echter tot problemen leiden en tot ziekteverzuim. Bij leraren – deel uitmakend van dezelfde groep professionele stemgebruikers – is de prevalentie tussen 11 en 16 procent; bijna een vijfde, zo wijzen verschillende uitkomsten aan, heeft langdurig last van stemklachten. Bij een beroepsgroep als aerobicsinstructeurs ligt dit percentage op 52 procent.

Belangrijkste doel van het onderzoek was een eerste inventarisatie van de stemproblemen bij contactcenteragents uit te voeren.

#### STEMGEBRUIK: FYSIEKE INSPANNING

Het onderzoeksverslag geeft naast de uitkomsten ook inzicht in de fysieke en fysische factoren bij het stemgebruik: de stembelasting en de stembelastbaarheid. Spreken vraagt spieractiviteit en heeft dus te maken met begrippen als energie, vermogen, kracht en duur. Dat belasting en belastbaarheid minimaal met elkaar in balans dienen te zijn, klinkt vanzelfsprekend. Afgaand op de veelheid aan klachten en symptomen van beroepsdysfonie ligt het voor de hand dat contactcenterprofessionals – van trainers en opleiders tot en met eerste en tweedelijnsmanagers – weinig oog hebben voor stemproblemen: vermoedelijk weten ze niet waar ze op moeten letten bij training, preventie en het oplossen van problemen.

De oorzaken van al deze belastingsvormen zouden wel een teken van herkenning moeten oproepen bij zowel agents als management: omgevingslawaai, spreekduur, headsets en arbeidsdruk. Gelukkig is er door derden eerder onderzoek gedaan naar de wijze waarop agents hun stem gebruiken en ook naar de effectiviteit van stemtrainingen. Belangrijk resultaat hieruit is dat *vocal strain* (overbelasting) afneemt als er stemtraining gegeven wordt. Ongeacht de uitkomsten van dit (en mogelijk vervolg-) onderzoek staat voorop: problemen kunnen succesvol worden aangepakt.

#### VIJFTIEN CONTACTCENTERS

Terug naar het onderzoek. Post en Starr besloten contact te zoe-

Niveau	Typering	Voorbeelden	Impact van de dysfonie op de beroepsuitoefening
I	Elite vocal performer	Zanger, acteur	De minste afwijking heeft desastreuze gevolgen voor de beroepsuitoefening
II	Professional Voice User	Priester, lector, telefoniste, leraar, sportinstructeur	Reeds een matige dysfonie verhindert een adequate beroepsuitoefening. Een lichte dysfonie vormt een minder of meer als vervelend ervaren beperking
III	Non-vocal professional	Dokter, advocaat, receptioniste, vertegenwoordiger	Een lichte of matige dysfonie beperkt een adequate beroepsuitoefening, doch brengt deze niet in gevaar. Bij een ernstige dysfonie is dit wel het geval.
IV	Non-vocal non-professional	Administratieve beroepen, fabrieksarbeiders	Een dysfonie staat de uitoefening van het beroep niet in de weg.

Tabel 1. Gradaties van beroepsgebonden stemgebruik (Verfaillie, 1996; Koufman, 1999; gecombineerd door auteurs).

ken met de CCMA om toegang tot hun belangrijkste onderzoeksobject – de agent – te krijgen. Het meetinstrument dat op deze groep moest worden losgelaten, was een samengestelde vragenlijst: een bestaande schaal, dus valide en betrouwbaar, in de vorm van de Voice Handicap Index (VHI) aangevuld met vragen van de onderzoekers zelf.

De onderzoekers hebben via de CCMA elf (!) contactcenters bereid

<p><b>A. Klachten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (wisselende) heesheid die vaak al langere tijd bestaat;</li> <li>- toenemende stemvermoeidheid door spreekarbeid;</li> <li>- schraapdwang, hoestdrang;</li> <li>- ‘kikker in de keel’-gevoel, droogtegevoel;</li> <li>- pijn in de mondbodem, hals en keel;</li> <li>- verlies van spreeklust;</li> <li>- wegvallen van de stem (fonische collaps), overslaan van de stem.</li> </ul>
<p><b>B. Laryngologisch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sluitingsdefect van de stemplooien (posterieur, over de gehele lengte, ovale glottisconstellatie);</li> <li>- ‘bowing’ van de stemplooien;</li> <li>- minder of meer uitgesproken irritatietoestand van het slijmvlies (hyperemie);</li> <li>- afhankelijk van het stadium: discrete of uitgesproken morfologische afwijkingen, in het bijzonder oedeem, stembandknobbels, poliep, chronische laryngitis.</li> </ul>
<p><b>C. Spreek- en stemgedrag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meestal is er sprake van hyperfunctioneel spreekgedrag, dat deels als compensatiegedrag kan worden beschouwd.</li> </ul>
<p><b>D. Psychosociaal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nervositas, gespannenheid;</li> <li>- vaak gaat het om energieke, actieve personen die buiten het werk uitgebreide sociale contacten onderhouden.</li> </ul>

Tabel 2. Typische klachten en symptomen bij de beroepsdysfonie (Verfaillie, 1996).

gevonden tot deelname. Daarna is er nog een oproep geplaatst op de CCMA-site, maar dat leidde niet tot extra aanmeldingen. De respons op deze oproep (we hebben toch 1.700 contactcenters in Nederland) geeft te denken over de betrokkenheid van managers bij het onderwerp. Uit het eigen circuit vonden de onderzoekers nog vijf andere organisaties bereid tot deelname. Na het afvallen van één organisatie uit de CCMA-groep ontstond een groep van vijftien contactcenters, waarmee ruim 1.100 agents bereikt zouden kunnen worden. De vragenlijst is in het voorjaar afgenomen, extra belronden en verlenging van de reactietermijn waren nodig om tot het aantal respondenten te komen. Het onderzoek is uiteindelijk uitgevoerd op basis van een steekproef van 336 respondenten, afkomstig uit twee facilitaire en dertien inhouse contactcenters.

DE RESULTATEN

De resultaten uit het onderzoek zijn opzienbarend. Slechts vijf van de 336 respondenten gaven aan dat zij een workshop met betrekking tot stemgebruik hadden gevolgd. De workshop maakte echter geen onderdeel uit van het opleidingsprogramma. Omgekeerd krijgt 99 procent geen training op dit vlak; 24 procent van de agents heeft aangegeven op het moment van het onder-

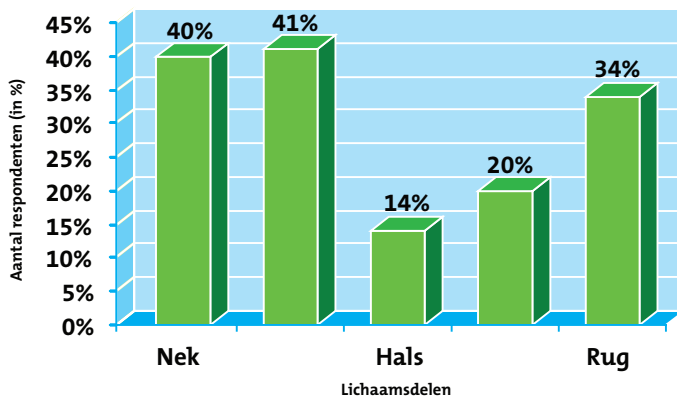
zoek stemproblemen te hebben. Meer dan de helft daarvan schrijft dit toe aan het beroep. De belangrijkste klachten die beschreven worden, zijn ‘droge keel’, ‘keel schrapen’ en ‘hoesten’.

In het onderzoek is gevraagd naar een beoordeling van het klimaat; 54 procent van de agents vindt de werkomgeving ‘warm’ en 46 procent ‘droog’. In de werkomgeving maakt 69 procent melding van ‘last van omgevingslawaaï’. Veel agents (58 procent) zetten daarom hun headset harder, 43 procent gaat harder praten. Dit zijn factoren die elkaar versterken, door de onderzoekers aangeduid als het Lombard-effect, waarbij men harder gaat praten om verstaanbaar te blijven en men een hogere stem gaat inzetten als gevolg van forcering. De auteurs constateren met terechte verbazing dat bij 21 procent van de respondenten scheidingswanden ontbreken. Er bestaat in de groep van vijftien contactcenters dus minstens één contactcenter waar geen scheidingswanden zijn geplaatst, maar mogelijk gaat het om meer dan één.

MICROPAUZEN

Het kortcyclische karakter van contactcenterwerkzaamheden kan gemakkelijk leiden tot vermoeidheidsverschijnselen en lichamelijke symptomen zoals hoofd-, rug- en schouderpijn. Een verzamelnaam voor deze klachten is RSI. Onderzoek heeft niet aangetoond dat het nemen van regelmatige en actieve korte pauzes in contactcenters de lichamelijke belasting succesvol kan tegenwerken. Maar wel wordt in de organisatiepsychologie breed ondersteund dat kortcyclisch werk met beperkte beïnvloedingsmogelijkheden de kans op onder meer negatieve effecten van strains (fysieke stressoren) vergroot. De resultaten van Post en Starr liggen hiermee in lijn: 68 procent van de respondenten geeft te kennen op het einde van de werkdag pijn in nek, schouder, hals, armen en/of rug te voelen. De onderzoekers hebben daarmee op zijn minst een nieuwe voorspeller van frequent verzuim en verloop bij agents te pakken – wellicht de meest opzienbarende uitkomst uit het onderzoek.

De specifiek stemgebonden risico’s voor de contactcenterbranche komen nadrukkelijk naar voren in de slim gekozen vraag ‘hoe vaak melden contactcenteragents zich ziek als gevolg van stemklachten?’ Vijftien procent van de agents heeft zich wel eens ziek gemeld als gevolg van stemklachten. De duur van dat verzuim



Spanning op het einde van de werkdag.

bedroeg gemiddeld elf dagen. De onderzoekers geven terecht het advies om meer te doen aan stemtraining en voorlichting. Slotconclusie van de onderzoekers is dan ook dat de contactcenterbranche voor logopedisten nog een braakliggend terrein is – met weinig tot geen bewustwording over het onderwerp *stem*. Maar de contactcentermanager kan natuurlijk ook zelf aan het werk gaan en de RIE (Risico Inventarisatie en -Evaluatie) – mits aanwezig – kritisch doornemen. De business case voor die tijdsinvestering is gelegen in het onderzoek van deze logopedisten.

#### CONCLUSIES OVER HET ONDERZOEK

- De representativiteit van het onderzoek wordt door de onderzoekers ter discussie gesteld als het gaat om de resultaten per provincie – maar die vraag is voor dit onderzoek eigenlijk niet relevant. Belangrijker is dat met een gebruikelijke betrouwbaarheidsinterval van 95 procent, een  $p = 0,05$  en een totale populatie van 87.300 agents de verkregen steekproef van 336 personen qua omvang representatief is. Enige vraag daarbij is of de CCMA-basis van 150 contactcenters op zich een adequate afspiegeling is van de Nederlandse contactcentersector als gehele populatie; aan de andere kant zijn er ook vijf organisaties via een ander kanaal in het onderzoek terecht gekomen.
- Zoals de onderzoekers zelf ook aangeven, is een aanbeveling voor vervolgonderzoek het nagaan van dwarsverbanden tussen de uitkomsten. Dat zou meer inzicht kunnen bieden in de oorzaken: speelt het fysieke klimaat van de werkomgeving echt een belangrijke rol of zou je ook veel problemen kunnen reduceren door meer afwisseling en zeggenschap in en aandacht voor het werk?
- De reactie van *alle andere* contactcenters op dit rapport zou kunnen zijn: het gaat in dit onderzoek vast om alleen die contactcenters die de kantjes er vanaf lopen en het HR- en arbo-beleid niet serieus nemen. Maar helaas, dat is niet aangetoond met dit onderzoek. Wat wel is aangetoond, is dat van de 150 CCMA-leden (volgens voorzitter/secretaris goed voor naar

schatting 130 verschillende bedrijven) niet meer dan acht procent wilde deelnemen aan het onderzoek.

- Volgens de Europese wetgeving, zo geven de onderzoekers in hun verslag aan, is de werkgever verplicht preventiemaatregelen na te komen zoals het vermijden, inschatten en bestrijden van risico's voor werknemers. De tegenvallende respons vanuit de contactcentermanagers geeft te denken: als het contactcenter zijn beste beentje voor moet zetten en een bijdrage kan leveren aan professionalisering (zoals het inventariseren van arbeidsomstandigheden voor agents), geeft de leiding niet thuis. Aan de agents zal het niet gelegen hebben: eindelijk weer eens zonder te praten toch je stem kunnen laten horen. **CCM**

#### Referenties

- Koufman, J.A., Isaacson, G. (1999). *Voice disorders*. Philadelphia: W.B. Saunders Company.
- Post, C., Starr, M. (2008). *Inventarisatie van stemproblemen bij callcenteragents in Nederland*. Bachelorthesis, Hogeschool Zuyd, Heerlen.
- Verfaillie, R. R. (1996). Stemklachten bij beroepssprekers, *Tijdschrift voor Huisartsgeneeskunde*, Jg. 13, Nr 1., Januari, 24 – 29.

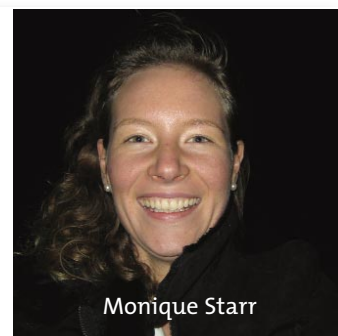
In de afgelopen jaren zijn in CCM verschillende artikelen verschenen over onderwerpen gerelateerd aan arbeidsomstandigheden in het algemeen en stemgebruik in het bijzonder:

- Hoedt u voor de arbeidsinspectie, CCM 7/8-2001-7/8
- Werk in uitvoering, CCM 7/8-2002
- Stress in het callcenter CCM 9-2002
- Vinger aan de Pols, CCM 3-2003
- Kwaliteit en arbeidsomstandigheden, CCM 5-2003
- Kwaliteit en stem, CCM 7/8-2003
- De hele dag praten - hoe houd je het vol? CCM Supervisor 2-2006
- Headsets, CCM Supervisor 3-2006.
- De stem, CCM 4-2008



Carin Post

**Carin Post en Monique Starr hebben in het kader van hun afstuderen onder meer stage gelopen in Suriname, waar ze onder begeleiding van een logopedist uit Nederland bij een stemtraining hebben geassisteerd. De stemtraining werd verzorgd voor agents van een Surinaams contactcenter. Daarnaast hebben ze meegewerkt aan het samenstellen van onderdelen van de opleiding logopedie die inmiddels van start is gegaan in Suriname, het uitvoeren van therapeutische werkzaamheden op het MOB (Medisch Opvoedkundig Bureau) en het lesgeven op het ACI (opleiding voor onderwijzers).**



Monique Starr

Zowel Post als Starr, beiden inmiddels gediplomeerde logopedisten, zien mogelijkheden voor zinvol vervolgonderzoek. Starr: "Onze scriptie is descriptief van aard en zoals het in de wetenschappelijke wereld ook wel eens genoemd wordt een *preliminary study*. Wij hebben daarbij verschillende invalshoeken in ons onderzoek belicht zonder verbanden te leggen. Ik wil als vervolg op onze scriptie een correlatieonderzoek doen waarbij, door middel van andere vraagstellingen en een andere methodiek, wél naar verbanden tussen bepaalde factoren gekeken kan worden."

Daarnaast zien Starr en Post mogelijkheden in de contactcenterbranche: op het gebied van bewustwording, preventie en voorlichting en interventies door middel van trainingen.

Post is bezig met het ontwikkelen van een logopedische stemtraining voor contactcenteragents.