

### Inleiding

Begin 2019 startten er zeven pilots met het implementeren van inclusieve technologie op de werkvloer. Deze pilots zijn geïnitieerd en gefinancierd door de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI). In deze coalitie zitten UWV, het ministerie van SZW, AWWN, de RobotAcademie, de Universiteit Tilburg, de Landelijke Cliëntenraad en Jobstap. In 2019 en de eerste helft van 2020 zijn de zeven pilots gevolgd en ondersteund door het Athena Instituut van de Vrije Universiteit en Regioplan. In een van de pilots werken SpeakSee, de Nationale Politie en UWV samen om SpeakSee op de werkvloer toe te passen. SpeakSee bestaat uit een combinatie van een set microfoons en een app die spraak in realtime omzetten naar tekst op een scherm van een tablet of smartphone. Het doel is om mensen die slechthorend of doof zijn de kans te geven volwaardig deel te nemen aan formele en informele gesprekken. De deelnemers aan een gesprek spelden een microfoon op en de persoon met de auditieve beperking start de app. De gesproken tekst verschijnt op de app en de werknemer met een auditieve beperking kan lezen wat er gezegd wordt. De microfoons hebben allemaal een eigen kleur die correspondeert met de kleur van de tekstballon in de app zodat ook duidelijk is wie wat zegt. Tijdens de pilots droegen de deelnemers hun microfoon de gehele dag. Op deze manier kon de SpeakSee-gebruiker aan zo veel mogelijk informele en formele gesprekken deelnemen. Op basis van deze pilot hebben Regioplan en het Athena Instituut van de Vrije Universiteit een businesscase samengesteld. Hiervoor is geput uit het onderzoek, financiële gegevens van SpeakSee en informatie over de schrijftolkvoorziening (zie onder) van UWV.

### De uitgangssituatie (voor de pilot)

Deze businesscase is gebaseerd op de situatie van Aryana. Zij heeft een kantoorfunctie bij de Nationale Politie en heeft voor de pilot SpeakSee enkele maanden gebruikt op haar werkplek. Aryana werkt sinds anderhalf jaar op deze afdeling en heeft een regulier contract. Haar leidinggevende kwam er tijdens het sollicitatiegesprek achter dat zij een auditieve beperking heeft, en heeft haar aangenomen in de wetenschap dat hij daarna moest gaan uitzoeken welke aanpassingen er nodig zouden zijn (een zoektocht die hem bij SpeakSee deed uitkomen). Aryana is slechthorend sinds haar geboorte (60% gehoorverlies) en gebruikt een combinatie van liplezen en gebarentaal om te communiceren. Op deze manier redt zij zich prima bij formele een-op-eencommunicatie, maar zijn groepsgesprekken lastig te volgen. Bij geplande vergaderingen kan dit ondervangen worden met de inzet van een schrijftolk. Deze moet ongeveer een week van tevoren worden ingepland en moet bovendien, gezien de inzet bij de politie in de pilot, in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. Bij ongeplande overleggen, of bij overleggen die op korte termijn verplaatst worden, is de inzet van een schrijftolk niet mogelijk. In dat geval proberen de collega's en leidinggevende het gemis van een schrijftolk te ondervangen met een geïmproviseerde, in de praktijk ontwikkelde vorm van gebarentaal als ondersteuning van het liplezen. Ook bespreekt de leidinggevende de vergaderingen na met Aryana om er zeker van te zijn dat ze alles kon volgen. Dit wordt als tijdsintensief maar noodzakelijk gezien. Een schrijftolk wordt vergoed voor maximaal vijftien procent van de uren die iemand werkt. De administratie rond de inzet, het feit dat tijdig geboekt moet worden, en beperkte beschikbaarheid zorgen voor een beperkt gebruik van deze voorziening en voor een verminderde flexibiliteit van de werknemer. Daarnaast zijn aan het annuleren van geboekte schrijftolken forse kosten verbonden.

### De businesscase

Voor de situatie van Aryana hebben we de kosten en baten zoveel mogelijk in euro's uitgedrukt. In onderstaande tabel 1 worden de kosten en baten weergegeven op jaarbasis per persoon. In het vervolg lichten we de berekening van de verschillende kosten- en batenposten nader toe. In onderstaande tabel wordt de volgende situaties vergeleken:

- voor de pilot, zonder SpeakSee en met inzet van schrijftolk;
- tijdens de pilot, met SpeakSee en minimale inzet van een schrijftolk.

De belangrijkste uitkomst van de businesscase is dat het gebruik van SpeakSee leidt tot meer flexibiliteit voor de werknemer en een inclusievere werkplek tegen verminderde jaarlijkse kosten voor de overheid en de werkgever. De kosten voor de werkgever zijn niet in euro's uitgedrukt, maar bestaan uit een meer inzetbare werknemer en minder aanvullende communicatieactiviteiten voor collega's en leidinggevendenden (zoals het een-op-een nabespreken van vergaderingen). Omdat werkplekken sterk variëren in het aantal overlegmomenten, het aantal formele en informele besprekingen, de samenstelling van het

team, het aantal pauzes dat men neemt en hoe men omgaat met deze elementen is het lastig om de winst in euro's uit te drukken. In plaats daarvan gaan we af op de ervaringen van de deelnemers aan de pilot. Zij ervaren een substantiële afname van het aantal communicatieactiviteiten en daarmee een efficiëntere organisatie. De deelnemers aan de pilot hebben wel tijd moeten investeren om te leren werken met SpeakSee. Een korte instructie of training zou hier kunnen volstaan. Binnen deze pilot is dit vanuit de subsidiegelden betaald. Wanneer de technologie elders zal worden ingezet, komen deze kosten nog bovenop de hieronder beschreven kosten.

**Tabel 1**      **Overzicht kosten- en baten per jaar SpeakSee**

Model inclusieve arbeid	Percentage gebruik schrijftolk	Jaarlijkse kosten schrijftolk	Jaarlijkse kosten SpeakSee	Kosten totaal	Mate van inclusie
Ervaring voor pilot (zonder SpeakSee)	6,8%	€4743	0	€4743	Onvoldoende
Ervaring tijdens pilot (met SpeakSee)	1%	€698	€2.116	€2814	Voldoende

#### Toelichting kosten en baten

1. Het **percentage gebruik schrijftolk** is gebaseerd op het gerapporteerde gebruik door de werknemer en werkgever. Dit percentage ligt lager dan de maximale inzet van een schrijftolk die vergoed wordt (15%) gezien de lastige inzetbaarheid (alleen formeel ingepland overleg, schrijftolk een week van tevoren inboeken, tolk met OVG moet beschikbaar zijn). Dit feitelijke gebruik in de situatie voor de pilot is nog relatief hoog in vergelijking met het landelijk gemiddelde (4,8%) wat blijkt geeft van een forse inspanning om de ondersteuning zo goed mogelijk te regelen. Onder 'Ervaring tijdens SpeakSee' is gerekend met de daadwerkelijke inzet van een schrijftolk (in combinatie met SpeakSee) gedurende de pilot.
2. De **jaarlijkse kosten schrijftolk** zijn gebaseerd op de tarieven van een schrijftolk zoals aangeleverd door UWV, vermenigvuldigd met het daadwerkelijk ingezette aantal uren schrijftolk (6.8%).
3. Voor de **jaarlijkse kosten SpeakSee** is gerekend met een afschrijvingsduur van drie jaar. De aanschaf van SpeakSee bedraagt €790,- wat neerkomt op €263,33 per jaar. Daarnaast hanteren we €1500,- servicekosten en €616,- (of 20%) implementatiekosten. Onder de servicekosten vallen updates, onderhoud en eventuele reparaties. De implementatiekosten bestaan uit de benodigde aanpassingen in de informatiesystemen en werkplekken van de plek van implementatie. De servicekosten en implementatiekosten zijn gebaseerd op schattingen van SpeakSee. De afschrijfduur en aanschafkosten zijn gebaseerd op cijfers aangeleverd door SpeakSee.
4. De **mate van inclusie** bepalen we aan de hand van het onderzoek op basis van een aantal niet puur kwantificeerbare baten.
  - a. **Zonder SpeakSee:** Het belangrijkste is een vergrote mogelijkheid voor het deelnemen aan informele communicatie, zowel werkgerelateerd als voor sociaal contact op de werkvloer. Deze communicatie is per definitie niet op te vangen met de schrijftolkvoorziening, dus zelfs bij maximaal gebruik van de beschikbare uren blijft de mate van inclusie beperkt. Bij de inzet voor de pilot van 6,8 procent van de uren wordt de mate van inclusie dus nog verder gereduceerd. Dit blijkt ook uit het actieve zoeken door de leidinggevende naar aanvullende technologische mogelijkheden. Daarnaast is ook meegenomen dat doven/slechthorenden het meemenen van een extra persoon naar vergaderingen soms als lastig ervaren. De mogelijkheid tot stigmatisering en het verstoren of versterken van bestaande machtsrelaties is hier ook in meegenomen. Op basis hiervan is de mate van inclusie 'onvoldoende' te noemen.
  - b. **Met SpeakSee:** De gebruiker van SpeakSee en haar collega's zijn in staat om op elk moment en in elke situatie gebruik te maken van een communicatiemiddel. De werkafpraak dat de technologie continu aan moet staan en alleen uitgezet kan worden als een collega iets privé wil bespreken, draagt hier verder aan bij. Ook blijkt het belangrijk dat er regelmatig korte pauzes worden ingelast in vergaderingen om even kort te toetsen of alles nog goed te volgen

is in verband met eventueel te snel praten van collega's en transcriptiefouten. Deze tijdsinvestering is lager dan volledige nabespreking maar is wel cruciaal voor de bereikte inclusie. De inzet van een schrijftolk blijft aanvullend nodig voor bijvoorbeeld trainingen met meer personen (SpeakSee kent een maximum van 9 microfoons). Onder deze voorwaarden is de mate van inclusie binnen de pilot 'voldoende' te noemen.

### Opschaling

Er zijn reeds stappen gezet voor opschaling binnen de Nationale Politie en een tweede werkgever; de Rabobank. Voor verdere opschaling van SpeakSee wordt gekeken naar de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat SpeakSee vergoed wordt. De financiering en afspraken rondom vergoeding van SpeakSee zijn centrale voorwaarden voor een succesvolle opschaling naar verschillende werkplekken en sectoren. SpeakSee wordt echter, in tegenstelling tot de schrijftolk, die als tolkvoorziening wordt gezien, binnen de huidige wetgeving aangemerkt als hoormiddel en valt daardoor onder de zorgverzekering. De baten van de inzet komen dus ten goede in het domein werk terwijl de lasten bij het zorgdomein (de zorgverzekeraar) belanden. Deze systeembarrrière zit opschaling nu in de weg. Wanneer SpeakSee zou worden aangemerkt als hulpmiddel voor arbeidsparticipatie of als (digitale) tolkvoorziening, zou het wel onder vergoeding van UWV vallen en een eigen vergoedingscode kunnen krijgen. Om deze barrrière te slechten worden al acties ondernomen door de betrokkenen.

### Conclusie

De pilot laat zien dat, mits er voldoende aandacht is voor de goede inbedding in werkafspraken die het gebruik met zich meebrengt, SpeakSee een waardevolle bijdrage kan leveren aan de arbeidsparticipatie van personen met een auditieve beperking. De voorgestelde combinatie van een klein percentage inzet van de schrijftolk en SpeakSee zorgt voor een verhoging van de mate van inclusie van 'onvoldoende' naar 'voldoende' tegen een kostenreductie van €1929 (~41%). Personen die doof of slechthorend zijn kunnen gemakkelijker en flexibeler aan informele en formele gesprekken deelnemen. Om deze situatie te realiseren is het essentieel dat de inzet van SpeakSee vergoed gaat worden. In de huidige situatie vallen de baten in het domein werk en slaan de kosten neer in het domein zorg. Wanneer deze barrrière geslecht kan worden, kan SpeakSee bijdragen aan een inclusievere arbeidsmarkt tegen lagere kosten voor overheid en werkgevers.

### Contact

#### *Athena Instituut, Vrije Universiteit*

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

#### *Regioplan Beleidsonderzoek*

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)