

De Audiciens

Het vakblad dat ons versterkt

Vakblad voor audiciens | nummer 4 | jaargang 2 | Oktober 2008



- ▷ Europese normen en titelbescherming voor de audicien
- ▷ Het gehoorteam van Bartiméus
- ▷ Uw kind hoort niet goed: een donderslag bij heldere hemel

Exélia™

Full Life Experience



Hoor
Communiceer
Ervaar het leven



Exélia micro – het beste in miniformaat

Aan te passen met SlimTube of toonbocht. Alle kenmerken van Exélia waaronder: draadloos streamen, volautomatische programmakeuze, Bluetooth koppeling via iCom, afstandsbediening, GenX 13 batterij en in 11 kleuren leverbaar.

Voel je vrij. Communiceer met vertrouwen. Leef zonder beperking. Life is on.

www.exelia.phonak.com

PHONAK

life is on

Beste lezers,

Voor de meesten van ons is de zomervakantie weer ten einde. We hopen dat u hebt mogen genieten van een welverdiende periode van rust en dat 'uw accu's' weer lekker zijn opgeladen. De redactie van De Audiciens heeft in deze vakantieperiode niet stilgezeten en een aantal artikelen geschreven waarvan wij denken dat ze interessant en het lezen waard zijn.

Zo hebben we Hans de Wit-Fleer geïnterviewd over haar rol binnen StAr.

Paul Valk licht toe waarom wij als Nederlandse audiciensvoordeel kunnen hebben bij 'Europees denken' met betrekking tot normalisering en titelbescherming.

Europese normen worden ook aangestipt door Hans van Pagée die constateert dat lidmaatschap van een branchevereniging niet meer vanzelfsprekend is.

Met Marie-Elle Horsten, maatschappelijk werkster bij het audiologisch centrum in Breda, bespraken we de 'donderslag bij heldere hemel' waarmee ouders te maken krijgen als zij horen dat hun pasgeboren kindje hoorproblemen blijkt te hebben. U kunt lezen hoe deze zeer gedreven en ervaren vakvrouw deze ouders opvangt en begeleidt.

Ook brachten we een bezoek aan Bartimeus in Doorn waar een multidisciplinair gehoor team de visueel en verstandelijk gehandicapte bewoners onderzoekt en zorg biedt.

Verder leest u naast de vaste rubrieken en columns in deze uitgave een verslag van het zeer interessante onderzoek: 'Return on Services'. Dit onderzoek naar aspecten van klanttevredenheid werd uitgevoerd door Drs. C. Polleunis en Dr. S. Streukens.

Wij wensen u met deze editie opnieuw veel leesplezier toe,

de redactie

GAIN, Hans van Pagée en 'De Audiciens'

4



Europese normen en titelbescherming voor de audicien

7

Het gehoor team van Bartiméus

10



Uw kind hoort niet goed: een donderslag bij heldere hemel

15

In gesprek met Hans de Wit-Fleer, voorzitter van StAr

18



Het meten en managen van klanttevredenheid in het audiciensbedrijf

22

Nieuws

24

GAIN: Aanpassen

27

Van het NVAB bestuur

29



Agenda

30



GAIN, Hans van Pagée en 'De Audiciens'

In gesprek met onze nieuwe columnist Hans van Pagée

De vereniging GAIN is de brancheorganisatie voor producenten en importeurs van hoorhulpmiddelen, vooral hoortoestellen. De voorzitter van deze vereniging is aangetrokken om als onafhankelijk persoon de elkaar beconcurrerende leden oog te laten hebben voor gemeenschappelijke belangen zoals toenemende regelgeving, de concentratie van zorgverzekeraars en audicienbedrijven, de onbenutte potentie van de markt en niet te vergeten de snelle opeenvolging van nieuwe generaties hoortoestellen met veel technologische innovaties en design en de kwaliteit van de aanpassing. De laatste jaren is er veel veranderd in de branche. GAIN is verbonden met StAr, NVAB en de Nationale Hoorstichting; organisaties die allemaal eenzelfde doel nastreven en grote inspanningen verrichten om met name het grote publiek bewust te maken van de noodzaak van goed horen. Het gesprek van 'De Audiciens' met Hans van Pagée, voorzitter van GAIN, mondde uit in een bubbelerende brainstormsessie van mogelijkheden om belemmeringen voor het verkrijgen en dragen van hoortoestellen weg te nemen bij de steeds kritischer wordende 'consument van morgen' maar leverde vooral een kijkje op achter de schermen van GAIN.

Lid van een brancheorganisatie? Niet meer vanzelfsprekend!
HvP: 'In een brancheorganisatie werken min of meer gelijksoortige bedrijven samen aan hun belangen. Het is een fenomeen dat zich in vele vormen manifesteert. Er zijn actieve en minder actieve clubs. De meeste zijn evenwel betrokken bij de problematiek van de sector en bieden de leden een aansprekend activiteitenpakket. Dat moet tegenwoordig wel want met "Wij behartigen uw belangen" kom je vandaag de dag niet meer weg. De tijd dat je als vanzelfsprekend lid bent van een brancheorganisatie en trouw de contributie betaalt is voorbij. In ieder geval hebben de clubs die uitsluitend platform bieden voor borrelbijeenkomsten hun langste tijd wel gehad.'

Nederland hoortoestellenland

HvP: 'Nederland is een bijzonder land wat hoortoestellen betreft. Hier worden geen hoortoestellen gemaakt, maar importeurs leveren wel naar maat gemaakte producten. In die zin zijn ze ook een béétje producent en vallen ze onder aparte regelgeving. Nederland heeft een hoge bezettingsgraad: er zijn veel hoortoestel dragers per eenheid inwoners. In andere landen ligt dat aanzienlijk lager. Bij ons zijn de prijzen van hoortoestellen voor slechthorenden laag en we verkopen relatief weinig geavanceerde hoortoestellen. Het lijkt een

beetje alsof wij hoortoestellen verkopen aan de hand van de (lage) prijs terwijl in het buitenland hoortoestellen meer worden verkocht met het oogmerk om hoorproblemen op te lossen en in te spelen op luisterbehoeften en andere wensen van de klant. Slogans dat mensen niets voor hun hoortoestel hoeven (bij) te betalen komen in het buitenland weinig voor. De audioprothésiste (Frans), audioprotesista (Spaans/Italiaans), Hörgeräteakustiker (Duits) of hearing aid dispenser/acoustician (Engels) gaat ervan uit dat de klant helemaal geen hoortoestel wil, maar een oplossing zoekt voor zijn hoorprobleem. In Nederland dringt dat besef ook door. Ik zie steeds meer dat "Hoortoestellen" op de winkelruit wordt vervangen door "Hooroplossingen". Een goede zaak.'

Je merkt het pas als je het mist

HvP: 'Mensen met hoorproblemen realiseren zich vaak nog te weinig dat zij niet meer (voldoende) meedoen. Dat geldt niet alleen in de werkomgeving, maar ook in het sociale leven en op de tennisbaan. Zeker nu mensen langer moeten doorwerken neemt het belang van hooroplossingen toe en zal het taboe rond het gebruik van het hoortoestel moeten verdwijnen. Aan de technologie, de effectiviteit, comfort en ook het design van het hoortoestel ligt het niet meer. De audiciens en leveranciers zijn sterker van elkaar afhankelijk dan je zou denken. Ons doel is het stimuleren van de verkoop van hoortoestellen en dat bereiken we via de audiciens. Een (geavanceerd) hoortoestel is pas een goede investering als de technische en audiologische mogelijkheden van dat hoortoestel effectief worden gemaakt bij een individuele klant. De industrie investeert veel in het overdragen van kennis en knowhow om uiteindelijk een tevreden klant te krijgen die weer kan meedoen. Die kennisoverdracht en de effectiviteit daarvan wordt weleens ondergewaardeerd. Alleen een goeddoordachte en uitgekiende combinatie van technologie en aanpassing, levert een tevreden klant op. Helaas is dat vaak de klant die je op straat niet hoort. Het is de klant die rondbazuint dat het toestel geen donder doet en daarmee het imago onderuit haalt.'

Public Relations

HvP: 'Publieksvoorlichting is dus belangrijk. Gezien de beperkte financiële middelen focust het pr-beleid van GAIN op het verbeteren van het imago van hoortoestellen. Onze boodschap moet het publiek duidelijk maken dat het moderne hoortoestel klein, comfortabel in gebruik is en het gehoor effectief ondersteunt. Daarnaast is het belangrijk dat alle audiciens op kwalitatief hoog niveau staan met goede producten, goede aanpassingsmethoden

en tevreden klanten. Aandacht voor het gehoor heeft de aandacht. In 2006 heeft GAIN de campagne "Hoorjijerbij?" geïntroduceerd. Deze campagne heeft veel publiciteit opgeleverd. De schrijvende pers, maar ook radio en TV besteedden ruimschoots aandacht aan dit thema. De tweede campagne in 2007 "Hoortuindehoreca" leverde wat minder publiciteit op. Dit onderwerp had kennelijk een te geringe emotionele waarde. GAIN is momenteel in gesprek met SBS6 om nieuwe initiatieven te ontplooiën die uiteindelijk moeten leiden tot het sneller onderkennen en accepteren van hoorproblemen en mensen te bewegen er wat aan te doen. Er is nog veel creativiteit nodig om het hoortoestel geaccepteerd te krijgen. Wat te denken van een prijsvraag onder scholieren van het voortgezet onderwijs 'Hoe goed kan jouw opa je verstaan?' Als we ons met zijn allen niet sterk blijven maken voor preventie van hoorproblemen, dan is de volgende vraag: 'Hoe goed hoor jij je opa?'. Bijkomend voordeel hiervan is dat de jeugd naast het uitleggen van de knopjes van TV en DVD óók kan laten zien wat het allernieuwste toestel van opa allemaal kan. Wie weet wordt het in de toekomst toch een hebbeding: als het dan móet, dán een met alle toeters en bellen. Net zo'n goeie als die van opa.

Klanttevredenheidsonderzoek

GAIN wil dit najaar voor het eerst een gemeenschappelijk klanttevredenheidsonderzoek onder audiciens starten.

Gemeenschappelijk wil zeggen dat de audiciens in één online programma zijn belangrijkste toeleveranciers kan beoordelen. Met dit programma kan de toeleverancier zijn performance vergelijken met die van de concurrent.

Samenwerking in NOAH

De volledige sector liep destijds te hoop tegen de voorgenomen bezuinigen van minister Borst. Het snel opgezette NOAH, het Nationaal Overleg Auditieve Hulpmiddelen, wist met succes de bezuinigen te beperken en dankzij de motie van het Tweede Kamerlid van Bleck (VVD) werden de voorstellen van NOAH uitgevoerd. De gestaffelde vergoeding komt daar vandaan. NOAH bleek een sterk samenwerkingsverband dat nog steeds actief is, zelfs proactief. Deze maanden wordt de laatste hand gelegd aan een veldnorm, een standaard voor een kwalitatief hoge hoortoestelverstrekking die ook zorgverzekeraars een bruikbaar handvat biedt voor hun inkoopbeleid. Naast de beleidsthema's zijn er vele praktische zaken waarin GAIN een rol speelt. Zoals het beheer van het statistiekprogramma dat maandelijks marktgegevens produceert, het up-to-date houden van de eigen kwaliteitsstatement, het onderhoud en deponeren van de leveringsvoorwaarden, het actief deelnemen in NOAH en het onderhouden van de contacten met de organisaties die in NOAH participeren waaronder de NVAB en de Nationale Hoorstichting. GAIN onderhoudt en promoot ook de website www.blijfhoren.nl.



PP PASSION

klein
kleiner
allerkleinst

Het eerste vrijwel onzichtbare
communicatiesysteem - by Widex
Ongekend grote bandbreedte voor
nog niet eerder bereikte klankkwaliteit
Modulair - maximale flexibiliteit in
keuzemogelijkheden
Uitzonderlijk laag stroomgebruik -
120 uur met type 10 batterij



widex passion[™]
DEDICATION TO DETAIL



Europese normen en titelbescherming voor de audiciens

in gesprek met Paul Valk, directeur NVAB

Paul Valk is werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck Management van Samenwerking. In Nederland dé toonaangevende dienstverlener voor belangenbehartiging, management en ondersteuning van belangenorganisaties. Opdrachtgevers zijn o.a. de medisch technische hulpmiddelenbranche, audiciënsbedrijven en de orthopedische schoenmakers. Vanuit deze achtergrond is Paul Valk al jarenlang betrokken bij de NVAB. Sinds een jaar is hij voorzitter van NVOS Orthobanda (orthopedische [schoen]techniek). Hij vat zijn uiteenlopende werkerrein samen: 'van steunzool tot bionische arm'. Daarnaast bemoeit hij zich ook met planologie, veiligheidsaspecten en zorgsystemen met betrekking tot ondergronds transport van gevaarlijke stoffen. 'De Audiciens' sprak met hem over het belang van erkenning van het vak en het vakdiploma audiciens. Hoe belangrijk is titelbescherming en wat kun je er mee?

Het stellen van een norm

Normontwikkeling gebeurt op grote schaal op velerlei gebied. Voor producten en diensten is het niet alleen nodig om met betrokken partijen afspraken te maken, normontwikkeling betekent ook kennis delen, gezamenlijk voordeel en meedenken. Normalisering geeft houvast in de dagelijkse praktijk. Het opstellen van een kwaliteitsstandaard voor het beroep audiciens en het algemeen aanvaarden hiervan, kan het werkerrein verruimen en daarmee

zaken als triage mogelijk maken. Ook titelbescherming op Nederlands en Europees niveau komt daarmee binnen bereik. Mede om dit te realiseren werd een jaar of drie geleden StAr in het leven geroepen. Met publiekscampagnes wordt de consument duidelijk gemaakt of hij te maken heeft met een geregistreerde of niet-geregistreerde audicien, een erkend of niet-erkend audicienbedrijf.

Nederlands centrum van Normalisatie: NEN

NEN helpt bedrijven en andere partijen om onderling heldere en toepasbare afspraken te maken. In een normcommissie, waarin bedrijfsleven en andere partijen zitting hebben, worden eigen afspraken gemaakt. NEN bemiddelt in het afwegen van de verschillende belangen, bewaakt het gehele proces en legt de afspraken vast in breed geaccepteerde normen. Omdat NEN ook toegang biedt tot Europese normalisatieplatforms, draagt het opstellen van normen bij aan de concurrentiekracht op nationaal en Europees niveau.

Met het opstellen van een NEN-norm is er een Nederlandse standaard waarin staat hoe het beroep van audiciens moet worden uitgeoefend. Het is géén wetgeving, er is geen verplichting aan de norm te voldoen. Maar áls een NEN-norm bestaat, dan moeten eventuele op te stellen regels wél aan de norm voldoen. *PV: 'De norm heeft een dwingende status. Als je er niet aan voldoet word je in de branche ook niet voor vol aangezien. Daarbij is een NEN-norm ook belangrijk omdat het in klachtenprocedures als uitgangspunt wordt gebruikt.'*

Met de NEN-norm is ook een BIG-erkenning (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) mogelijk en daarmee een wettelijke bescherming van de titel 'audiciens'. Het is dus wel handig, een Nederlandse norm.

Waarom ook Europees?

PV: 'De toenemende vraag naar zorg en service vraagt hoogstaande kwaliteit van deze zorg omdat het invloed heeft op de gezondheid en het welbevinden van mensen. Het is belangrijk dat deze kwaliteit in Europa gewaarborgd is. De slechthorende in Nederland mag niet slechter af zijn dan in een ander EU-land.' Met het opstellen van een nationale norm is het verstandig direct rekening te houden met een Europese norm. Als na introductie van een Nederlandse normering andere lidstaten ook normen opstellen, moet er wéér afstemming plaatsvinden. Bestaat er een EU-norm, dan moet elk nationaal normalisatie instituut een voorstel voorleggen aan CEN (Comité Européen de Normalisation). Een technische commissie, bestaande uit deskundigen en belanghebbenden uit álle geïnteresseerde lidstaten, inventariseert of andere bij CEN aangesloten normalisatie instituten geen bezwaar hebben. Als 75% akkoord gaat, mag de normalisatie worden uitgevoerd. Voor de audiciensbranche bestaat de commissie uit circa 25 personen uit verschillende Europese landen. Zodra de EU-norm





Breng geluid tot leven, kom werken bij Beter Horen!

Beter Horen biedt haar klanten een persoonlijke aanpak die oplossingen garandeert voor de specifieke wensen van iedere klant. Onze wortels in de audiologie en ervaring van bijna 100 jaar maken het mogelijk om met de best geschoolde en meest gemotiveerde mensen te kunnen werken.

Ga voor meer informatie naar www.beterhoren.nl.



is geformuleerd, wordt deze opnieuw ter goedkeuring voorgelegd aan alle nationale normalisatie instituten. Als er één niet akkoord gaat, gaat het hele feest niet door. De kans hierop is gelukkig klein. Tijdens het gehele proces staan alle vertegenwoordigers in de technische commissie in nauw contact met het eigen instituut. Ook is er op nationaal niveau een representatieve spiegelgroep die meedenkt. Bij goedkeuring van de EU-norm móeten bij normalisering op nationaal niveau de opgestelde regels minimaal voldoen aan hetgeen is beschreven in de Europese norm en mogen de nationale regels nergens afwijken. *PV: 'De opzet van StAr is destijds al gemaakt met de blik op Europa. Naar verwachting wordt op 1 januari 2009 de EU-norm gepresenteerd. Daarna kan een NEN-norm snel worden uitgewerkt omdat de EU-norm waarschijnlijk sterk lijkt op hetgeen de StAr hanteert.'*

Waarom willen we dit?

Als branchevereniging heeft de NVAB een Europese koepelorganisatie, de AEA (Association of European Hearing Aid Acousticians/Association Européens des Audioprothégistes). Binnen de AEA speelt al lang de kwestie dat in sommige landen – waaronder Nederland – het beroep audicien niet is beschermd. Met betrekking tot het opleidingsniveau binnen de EU-landen waar het beroep audicien bestaat, vormt Nederland een uitzondering. In de andere landen bestaat een gereguleerde beroepsopleiding op HBO- of universitair niveau. In deze landen heeft de audicien ook een ruimer werkterrein dan in Nederland. Zo is de audicien onder andere actief in hoorrevalidatie bij kinderen. Er bestaat angst dat de bescherming wegvalt als bijvoorbeeld landen toetreden tot de Europese Unie waar het vak audicien niet bestaat of nog in ontwikkeling is, of door liberaliseringtendensen. Zo is er in het buitenland nu een tendens om te zoeken naar methoden om audiciens sneller en eventueel wat minder uitgebreid op te leiden. Dit betekent een uitholling van het vak. Een EU-norm beschermt dus ook tegen een neergaande spiraal met betrekking tot de kwaliteit van het vak, de erkenning en de beroepsmogelijkheden. Hiermee is ook de zorgconsument gebaat: deze mag én kan in alle EU-landen gelijkwaardige zorg verwachten.

Eigenwijze Fransen

Een aantal landen heeft al een StAr-achtig kwaliteitssysteem. Deze zijn door de AEA naast elkaar gelegd. Vervolgens zijn de essentiële zaken bij elkaar gezet en gepubliceerd als Europees concept en is een normalisatie instituut gezocht dat de financiële lasten wil dragen om het traject af te maken.

PV: 'En toen was er een Fransman, verbonden aan AFNOR (Association Française de Normalisation) en ere-president van de Fédération des Maires des Villes Moyennes. Hij zocht een prestigieus project om zijn aspiraties om zelf burgemeester te worden te onderstrepen. Wij zuinige Nederlanders hebben hem direct de Europese normalisering voor Audiciens aangeboden. AFNOR was bereid het project op zich te nemen. Daarnaast ging de toekomstige burgemeester voortvarend aan de slag door ook zelf om de tafel te gaan zitten met allerlei partijen. Hierdoor werd aan het concept één en ander toegevoegd. Het oorspronkelijke basisconcept werd daarmee een dik handboek van kwaliteitsnormen! De eerste taak van de technische commissie was dan ook het terugbrengen van dit pak papier tot een hanteerbaar concept. Helaas konden er geen nieuwe normen worden voorgelegd, maar vanuit het oorspronkelijke voorstel werd naar het eindresultaat gewerkt: een dun normenboekje zoals de NEN dit voor ogen had en daarnaast een dik boek vol richtlijnen waarin de Fransen zich zeker herkennen.'

Waarschuwing

Uit een gestelde norm kun je afleiden welke competenties de beroepsbeoefenaar moet hebben. In de moderne opvatting, bijvoorbeeld met EVC (Eerder Verworven Competenties), weet iedereen hoe hij aan deze competenties komt. Wordt deze norm vertaald naar opleiding, dan ontstaat de discussie of het huidige opleidingsniveau 4 toereikend is. Zeker gezien het niveau in de ons omringende landen. Toch hoeven we hiervan volgens Paul Valk niet te schrikken: 'Met toevoeging van verplichte na- en bijscholing otoscopie en audiometrie komt de huidige opleiding aan niveau 5. We zijn op de goede weg!'

Samenvattend: één voor allen, allen voor één

Een verenigd Europa en toetredende lidstaten zorgen dat er op velerlei gebied veranderingen (nodig) zijn. Lidstaten afzonderlijk hanteren eigen regels, eigen normen en waarden. Deze zijn niet altijd gelijk aan die van de anderen. Als wij in Nederland een normalisering willen voor bijvoorbeeld de opleiding en het vak audicien, dan is het verstandig dit te toetsen aan de ons omringende landen. Bij het bestaan van een Europese norm moeten alle landen daar minimaal aan voldoen en mag er op nationaal niveau geen afwijkende regelgeving zijn. Een Europese norm is dus een goed uitgangspunt om eisen op te stellen waaraan een audicien moet voldoen. Het gaat hierbij onder andere om opleidingsniveau, informatievoorziening, het volgen van de cliënt, zorgverlening op maat en klanttevredenheid. Een breder werkterrein en bescherming van de titel audicien volgens de Wet BIG zijn zaken die in de toekomst zeker aan de orde komen. Zaken die worden ondersteund door nationale en Europese normalisatie.

Het gehoorteam van Bartiméus

van de redactie

Naast het 'gewone' cliëntencontact in de winkel maakt de audiciens in toenemende mate deel uit van een multidisciplinair team. Het brede werkveld vraagt naast vakkennis, flexibiliteit, inzet, betrokkenheid en maatwerk ook specialistische kennis. Zeer jonge kinderen of mensen met een verstandelijke beperking zijn een voorbeeld van cliënten met bijkomende problemen die niet direct met hoorzorg te maken hebben, maar die wel van invloed zijn op onderzoek en behandeling. Een multidisciplinaire aanpak is nodig om optimale zorg te bieden en kwaliteit van leven van betrokkenen te verhogen.

'De Audiciens' was te gast bij het gehoorteam van Bartiméus in Doorn, waar bewoners visueel en verstandelijk beperkt zijn. Een aantal is daarbij ook slechthorend of doof.

Het gehoorteam

Verstandelijk beperkte mensen die slecht horen en slecht zien hebben weinig compensatiemogelijkheden waardoor hun functioneren nóg ernstiger wordt beperkt. Op de website van Bartiméus staat: 'er ontstaat een achterstand op het gebied van informatieverwerking, communicatie met anderen wordt steeds moeilijker en sociaal isolement ligt op de loer. Doofblindheid is vooral binnen zorginstellingen en verzorgingstehuizen nog een verborgen probleem, omdat meestal maar naar één beperking wordt gekeken. Daarom is alertheid op slechthorendheid naast de visuele beperking een van de pijlers waarop de ondersteuning van Bartiméus is gebaseerd.' Bartiméus ondersteunt vanuit 16 vestigingen de cliënt in zijn eigen omgeving. Daarvoor zijn diverse specialismen aanwezig. Eén daarvan is het gehoorteam dat



Het gehoorteam

sinds 1998 bestaat. Josje Kingma (arts voor verstandelijk gehandicapten Bartiméus), Bert van Zanten (klinisch fysicus/audioloog UMC), Michel Makker (audicien), Jeanette Battem (logopediste/audicien), Gerdie Kuik (audiologie assistente AC/UMC), Elise Luth (logopediste Bartiméus) en Saskia Damen (gezondheidszorgpsycholoog Bartiméus) komen elke 6 tot 8 weken bij elkaar en beoordelen gehoortesten, bespreken de kans van slagen bij aanpassing van een hoortoestel, beantwoorden vragen, geven informatie, bepalen het behandel- en begeleidingstraject en verzorgen eventuele aanpassingen aan hoortoestellen en controle. Er wordt gewerkt volgens een vast stramien waarbij teamleden binnen het team overleggen en beoordelen vanuit de eigen discipline. Het traject bestaat uit:

- gehoormeting door de audiologie-assistent;
- voorlichting, waarbij de logopediste ook de groepsleiding uitgebreid uitleg geeft;
- besluitvorming tot hoortoestellen, hierbij wordt ook de wens van de bewoner betrokken;
- formuleren van behandeldoelen;
- keuze van type hoortoestel en instructie van de techniek en verzorging;
- het gewenningstraject, afgestemd op de cliënt;
- controles en evaluaties.

Nieuwe bewoners worden zonder uitzondering getest door het gehoorteam. Als er geen gehoorproblemen zijn, en ook later geen problemen worden gemeld door de groepsleiding, wordt standaard op 50-jarige leeftijd een nieuw gehooronderzoek gedaan. Heeft een bewoner een hoortoestel dan krijgen de groepsleiders algemene informatie over het gehoor, soorten verlies, invloed op de spraak en het functioneren. De logopedist laat ook horen hoe slechthorendheid klinkt. Pas na informatie en instructie worden hoortoestellen ingedaan en gaat het 'plan van aanpak' in. De gestelde doelen zijn niet alleen afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt maar ook van de begeleiders van de woongroep. Woongroepen kunnen ook cliënten aanmelden. Als door bijkomende problemen eerder geen onderzoek mogelijk was kan in een verbeterde situatie opnieuw een poging worden ondernomen. 'Hij zingt mee met kinderliedjes op 60 dB en er is wat spraak' kan een indicatie zijn om het team in te schakelen.

Spreekuur

Doordat cliënten meerdere handicaps hebben kunnen zij zeer divers reageren. In de spreekkamer zit het team;

7 mensen die de cliënt niet of slecht ziet, hoort en begrijpt. Dit vraagt een voorzichtige aanpak. Rust is belangrijk. Tijdens ons bezoek voert voornamelijk de audicien het woord en leidt alle handelingen in. Teamleden spreken bij voorkeur één voor één, alle afspraken worden direct vastgelegd met een kleine voice recorder. Binnen Bartiméus wordt een beperkt aantal hoortoesteltypen gebruikt. Met name ruimtelijke oriëntatie op geluid is belangrijk: blinden met een stok moeten de eigen stok kunnen horen tikken. De meeste van deze toestellen kunnen worden aangesloten op een laptop waarmee tijdens het spreekuur de instelling kan worden gewijzigd, waardoor niet iedere cliënt voor een aanpassing naar de winkel hoeft. Dit ontlast ook de groepsleiding en bepaalt mede de keuze van een hoortoestel. De audicien heeft programmeerkabels bij zich voor elke denkbare aansluiting, maar dan nog kunnen veranderingen in de techniek compatibiliteitsproblemen geven.

Jan is zeer slechtziend en slechthorend. Hij is een bekende en wordt kort begroet door de teamleden. De slangetjes van zijn hoortoestellen zijn 6 weken geleden

vervangen en de toestellen gecontroleerd. Michel kijkt nu of de hoortoestellen goed zitten. Jan vertelt dat hij met de logopediste heeft geoefend met het goed vasthouden van de telefoon, zodat telefoneren nu beter gaat. Ook wil hij graag even met Michel praten én nieuwe batterijen scoren. Dit laatste is vaste prik. Kleine dingen kunnen grote betekenis hebben. Terwijl de begeleider de volgende cliënt binnen brengt, zie ik Jan op de gang glunderend zijn buit koesteren.

Ook Susan had problemen met het horen aan de telefoon. Nu ze heeft geoefend om de hoorn goed bij het oor te houden gaat het beter. Michel legt uit dat na een recente hoortest bij Gerdie is gebleken dat het nóg wat beter kan als de hoortoestellen anders worden afgesteld. Hiervoor moest Susan naar de winkel, maar door drukte in de woongroep is dit niet gebeurd. Het team overlegt. Michel kan de toestellen meenemen, maar er zijn geen reservetoestellen voorhanden. Susan moet haar toestellen missen en er is geen directe respons op de nieuwe afstelling. Als het niet goed is moet het nóg een keer gebeuren. Ondertussen controleert Michel de hoortoestellen, kort een slangetje in en besluit het team



dat een bezoek aan de winkel voorkeur heeft. Michel: 'op afspraak kan de taxi voor de deur wachten, wordt Susan direct geholpen en is ze binnen 10 minuten weer op weg naar huis'. Ongeveer 2 weken na de nieuwe aanpassing wil het team haar graag terugzien.

Ishmaël is een leerling van de Bosschool en draagt zijn hoortoestellen alleen daar. Dit heeft te maken met sociale omstandigheden thuis. Terwijl het toestel wordt gecontroleerd, bekijkt de rest van het team het laatste audiogram. Op basis van deze gegevens en het verslag geeft de audioloog aan dat een nieuwe gehoortest is geïndiceerd. De testfrequentie wordt verhoogd van eenmaal per 3 jaar naar eenmaal per jaar. Omdat er geen begeleider beschikbaar is wordt Ishmaël door Elise snel teruggebracht naar de klas.

Willem heeft een hersentumor en reageert vertraagd. In februari zijn de oorstukjes gecontroleerd. Eén heeft een flexitip voor betere afsluiting. Rechts is Willem geopereerd en het oor is aan die kant erg gevoelig. Willy heeft hier een wat langer slangetje aan zijn toestel en dat moet vooral zo blijven. Hij weet zelf tot op de mm nauwkeurig hoe het moet zijn om last te voorkomen! Michel controleert alles en inventariseert Willems klachten: 'het is gevoelig, het oor is opgezet, ik krijg dat ding er niet in'. Michel legt uit dat het oorstukje wat uitzet door de warmte en vraagt of het mogelijk is het toestel de hele dag te dragen. Dit is het geval. Michel: 'het vorige toestel piepte steeds. Dit stukje is strakker en van ander materiaal. Het vorige zat vrij los. Het mag strak, maar wel zo dat het de hele dag prettig draagt. Als het kleiner is gaat het weer piepen. Ik ga nu met een lampje kijken of er drukplekjes zijn. Zo niet, dan wil ik graag dat je het nog 6 weken probeert en went aan het strakker zitten. Wat vind je van dit plan?'. Willem vindt het goed. Michel ziet bij de controle dat de kwetsbare overgang van hard naar zacht materiaal is gescheurd, waarschijnlijk door het geworstel met indoen. Michel legt weer uit hoe het komt en dat hij een nieuw stukje zal bestellen. Er wordt ook geoefend met in- en uitdoen, en dat gaat eigenlijk heel gemakkelijk. Michel: 'als het niet goed gaat, pak je hem waarschijnlijk niet goed vast. Het is niet te groot'. Vervolgens wordt gebeld met Formaat of er nog een oorstukje is. Het blijkt te lang geleden en er moet een nieuwe afdruk worden gemaakt. Michel legt de procedure uit. Willem: 'heb je spul bij je?' Binnen 10 werkdagen wordt het stukje opgestuurd naar de woongroep, waar Elise zorgt voor verdere aanpassing. Als er geen drukplekjes of klachten zijn komt Willem na 4 maanden terug.

Wil komt met een hoortoestel dat er een beetje bij hangt. Het

is net die ochtend schoongemaakt en het linker toestel zit rechts en omgekeerd. De begeleider wordt gewezen op de kleurcode, geeft tips om verwarring te voorkomen en vraagt dit ook aan de anderen door te geven omdat er in deze groep meerdere hoortoestel dragers zijn.

Elise heeft een Eerste Hulpkaart gemaakt die in de woongroepen op het prikbord hangt. Daarnaast geeft zij presentaties en staat in de daarbij horende hand-out ook de kleurcode. Ze belooft de code ook op de EH-kaart te zetten. De oren van Wil worden gecontroleerd en zijn schoon. Gerdie kijkt na wanneer voor het laatst gemeten is en wanneer nieuw onderzoek moet plaatsvinden. De audioloog legt uit dat Wil opnieuw naar Gerdie moet 'voor het onderzoek met de piepjes'. Het is alweer 3 jaar geleden en ze krijgt een oproep.

Het team bespreekt nog een aantal cliëntendossiers en een begeleider brengt een hoortoestel waarbij na reparatie de volumeregelaar is veranderd. Het pikt alles op van de ringleiding en de oorzaak is onduidelijk. Het toestel, de ringleiding en de daarop aangesloten radio passeren de revue. Elise zal ter plekke gaan kijken en contact opnemen met de Technische Dienst. Het team behandelt niet alleen vragen uit de eigen woongroepen, maar ook uit andere zorginstellingen. Probleem hierbij is dat alleen antwoord en advies wordt gegeven en het niet mogelijk is dit ook intern te begeleiden.



Archief in de kofferbak

Buiten de spreekkamer

Voor cliënten die vanwege extreme spanning niet uit de groep kunnen, worden oplossingen gezocht. Het team zorgt bijvoorbeeld dat met ambulante apparatuur op een andere locatie wordt getest. Voor BERA-onderzoek gaan cliënten naar het UMC. Het is nodig dat ze goed

stilliggen en dit wordt in de woongroep geoefend. Jay kan het inmiddels héél goed. Met een hoofdtelefoon ligt hij doodstil tot hem wordt gezegd dat het klaar is. Berend kan niet rustig blijven. Soms is het nodig cliënten te sederen voor een (medisch) onderzoek. Dit wordt zorgvuldig bepaald en voorbereid door de teamarts en medicatie wordt eerst op proef gegeven.

Alleen maar een nieuw oorstukje

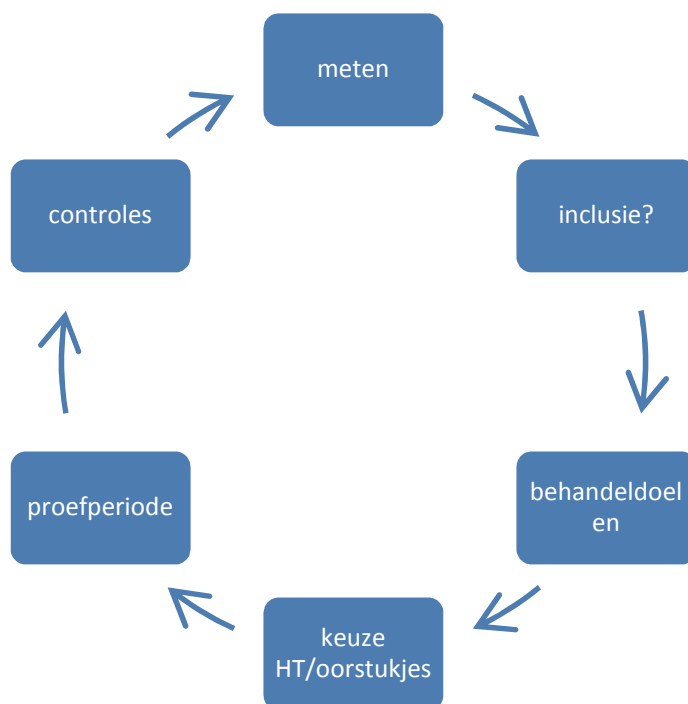
Een cliënte moet een nieuw oorstukje. Het rechter oor heeft echter een radicale holte en zeer gevoelig. Ook is het meisje buitengewoon gevoelig voor vreemde stemmen en aanraking door vreemden. Ze wordt onrustig en onhandelbaar en alleen haar moeder kan wat met haar bereiken. Na het spreekuur stappen Michel en Jeanette in de auto en rijden naar de betreffende woongroep. De moeder is speciaal gekomen en zit met haar dochter buiten, genietend van de vogeltjes en de zon. Fluisterend bespreekt de audicien de gang van zaken met de moeder. Al eerder is gebeld met het laboratorium of het mogelijk is met de bestaande zwemoorstukjes een mal te maken. Als deze nog goed passen is een nieuwe afdruk niet nodig. Moeder doet de zwemoorstukjes in, Michel Makker kijkt zwijzaam en voorzichtig mee en concludeert dat ze bruikbaar zijn. Weer fluisterend wordt met de moeder afgesproken wanneer en hoe de nieuwe oorstukjes worden geleverd.

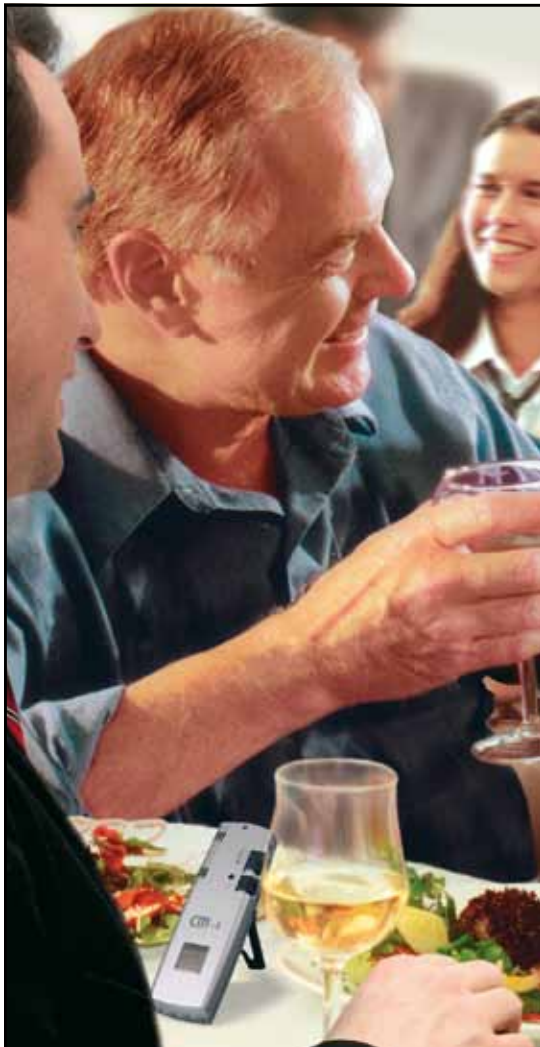
Met deze niet alledaagse clientèle worden naast vakkennis ook andere vaardigheden van de audicien aangesproken. Maar ook in de eigen praktijk spelen motoriek en gezichtsvermogen een rol in de bediening van het toestel. De website www.bartimeus.nl biedt een schat aan informatie.

Meer weten?

Het gehoorsteam maakte in samenwerking met programmamaker Jan IJzerman een 15 minuten durende film over slechthorende mensen met een (visuele- en) verstandelijke handicap. De camera volgde cliënten van Bartiméus in het traject bij het gehoorsteam en laat zien hoeveel profijt mensen met zeer uiteenlopende ontwikkelingsniveaus kunnen hebben van hoortoestellen. De film is op DVD verkrijgbaar en voor € 15,00 te bestellen via bibliotheek@bartimeus.nl. Het gehoorsteam publiceerde over hoortoestellen voor slechthorenden met een verstandelijke beperking in Logopedie en Foniatrie, nr. 7/8 2005. Juist bij deze groep is het belangrijk om te weten hoe groot een eventueel gehoorverlies is en welke mogelijke hulpmiddelen passen bij dit individu. Niet elke verstandelijk gehandicapte kan omgaan met hoortoestellen, waarschuwingssystemen, FM-apparatuur of telefoonversterking. Een dringende boodschap is dat het vooral bij verstandelijk gehandicapten van groot belang is te weten wát ze horen en –waar mogelijk– hoortoestellen aan te bieden. Leden kunnen het artikel vinden op www.nvlf.nl.

In verband met de privacy zijn de namen van de cliënten veranderd.





HOOR
expert

Dé oplossing in rumoerige omgeving!

geschikt voor brede doelgroep:

- zonder hoortoestel
- hoortoestel dragers
- Cochleaire implantaten

CM-1
Aantrekkelijk
geprijsd



T 0345 - 63 23 93

F 0345 - 63 29 19

Kijk voor uw hooroplossing op
www.hoorexpert.nl



emid

Dé partner voor de audicien

Uw Affinity koopt u bij Emid

Ook leverancier van:

Audiometers
Tympanometers
Richtinghoorbogen
Video otoscopen
Automatisering
Opleidingen
Cabines



leading diagnostic solutions
www.interacoustics.com

Affinity

Optimaliseert uw hoortoestelaanpassing

Stel uw eigen Affinity samen uit de volgende componenten:

- Hoortoestel meetmodule HIT440
- Real Ear module REM440
- Visible Speech module VSP440
- Audiometrie module AC 440

EmiD B.V.

- T: 0313 485 588
- F: 0313 485 589
- E: info@emid.nl
- www.emid.nl



Uw kind hoort niet goed: een donderslag bij heldere hemel

in gesprek met Marie-Elle Horsten, maatschappelijk werkende AC Breda

‘Zijn jullie ook voor het eerst hier?’, vraagt een moeder die uit een spreekkamer komt aan een stel met een baby op de arm. ‘Nee’, is het antwoord. ‘Hooft ze aan twee kanten niet?’ ‘Niet optimaal’, deelt moeder mede, ‘we gaan nu eerst naar de KNO-arts, dan weet je het zeker.’ ‘‘t is altijd moeilijk hè, beamen de jonge ouders. ‘Ach,’ zegt moeder, ‘zij vindt het alleen maar een uitje; ze hoeft niet naar school en ‘t doet geen pijn. Misschien moet ze buisjes of zo.’ Zomaar een gesprek in de wachtkamer van het AC in Breda waar ‘De Audiciens’ een afspraak heeft met Marie-Elle Horsten, maatschappelijk werkende, om te praten over haar jarenlange ervaring in opvang en begeleiding van ouders van (zeer) jonge kinderen met min of meer ernstige hoorproblemen. Zeker als gehoorbeperkingen al vroeg aan het licht komen is het nieuws voor ouders een donderslag bij heldere hemel.

Vroeger en nu

Vóór neonatale screening bestond vroege interventie uit een vragenlijstje op het consultatiebureau en een Ewingtest op een leeftijd van 9 maanden. Voor een negatieve uitslag waren allerlei plausibele verklaringen en na een tijdje kon de test worden overgedaan. Bij twijfel volgde dan uiteindelijk KNO-onderzoek en standaard vond de arts vocht in de oortjes en adviseerde buisjes. Bij écht slechthorende kinderen hadden ouders doorgaans wel in de gaten dat het gehoor niet in orde was, maar een bevestiging van dit vermoeden kwam pas op 1½-2-jarige leeftijd van het kind. Dit afwachtbeleid gaf wel hoop. De bevestiging van een hoorprobleem neemt die hoop weg en komt altijd hard aan. Neonatale screening brengt hoorproblemen aan het licht voordat er zelfs maar een vermoeden van slechthorendheid bestaat. Ouders komen vervolgens met hun baby een aantal keren naar het AC voor onderzoek met verschillende onderzoeksmethoden (BERA, OAE en vrije veld audiometrie) door verschillende deskundigen. Ouders hebben nog geen klacht over slecht horen, maar ánderen zeggen dat hun kind niet goed hoort. Daarvoor moeten ouders een groot vertrouwen hebben in de behandelaars. De reactie van de ouders is dan ook een aandachtspunt.

Een slecht nieuwsgesprek

Het gaat doorgaans om jonge ouders waarbij niet altijd beide ouders vrij kunnen nemen om naar de verschillende

onderzoeken te komen. De praktijk leert dat vooral slecht nieuws niet voor 100% wordt opgepakt. De ouder hoort door alle emotie doorgaans maar de helft van de informatie en moet dit dan thuis overbrengen aan de ándere ouder terwijl ook daar weer emoties opspelen. Om deze reden worden bij het vermoeden van slecht nieuws beide ouders uitgenodigd. Het slecht nieuwsgesprek wordt gevoerd door de audioloog en wordt kort en zakelijk gehouden. Het is een lastig verhaal omdat ouders geen absolute zekerheid krijgen over hetgeen zij met hun kind gaan meemaken. Vaak slaat de boodschap pas aan na thuiskomst. Daarom is er zeer kort daarop een tweede gesprek in de thussituatie met beide ouders door de maatschappelijk werkende.

‘Je moet naar Nijmegen, dáár kunnen ze het opereren’

Adviezen uit de omgeving. MH: ‘Ouders zoeken op internet naar antwoorden op de vele vragen die ze hebben. Ze vinden te veel en veel te brede informatie, waardoor ze door de bomen het bos niet meer zien. Daarbij komen de emoties, de reacties uit de directe omgeving en goedbedoelde raad. Dit zijn invloeden waar je niet aan voorbij mag gaan. Als maatschappelijk werkende moet je helpen deze overweldigende hoeveelheid informatie te schiften.’ Marie-Elle luistert vooral. Ze vraagt wat er is gebeurd bij thuiskomst na het gesprek met de audioloog en laat vragen opschrijven. Dat zijn heel gerichte vragen voor de concrete situatie, maar soms ook gericht op de verre toekomst: kan mijn kind straks naar een gewone school? MH: ‘Bij een baby kun je daar geen uitspraken over doen. Het is afhankelijk van het verloop van het verder onderzoek, de mogelijkheden voor hooraanpassing en de reactie en ontwikkeling van het kind. Je kunt de ouders wel uitleggen dat alle maatregelen juist zo vroeg worden genomen om te voorkomen dat het kindje een taalachterstand krijgt die van invloed is op het latere leren. De informatie moet worden gedoseerd. In eerste instantie bespreek je de actuele situatie, het traject, de revalidatie en de hulp die de hulpverleners kunnen bieden. De mogelijkheden van geluidsversterking, het psychologisch onderzoek en de hoortraining door de logopedist zijn nu belangrijk. De lange termijnvragen worden wel beantwoord, maar slechts kort. Ouders moeten duidelijk het gevoel krijgen dat ze er niet alleen voor staan. De situatie thuis en in de directe omgeving wordt meegenomen in het behandeltraject. Broertjes, zusjes, grootouders, maar ook de leidster van de peuterspeelzaal vallen binnen het aandachtsgebied. De omgang met een slechthorend kind wordt besproken, maar de andere kinderen in een gezin zijn minstens zo belangrijk. Speciaal verwennen omdat het kind zielig is, is uit den boze. Het is een gewoon kind dat alleen minder hoort.’

Klein is tóch nog heel groot!

Het is confronterend als je kind een hoortoestel draagt. Hoe klein het ook is, het is voor ouders nog steeds een enorm ding. *MH: 'Het is niet mooi en het is niet leuk. De techniek gaat steeds verder, maar voor een baby blijft het moeilijk. De aanpassing moet aan veel eisen voldoen m.b.t. de constructie. Het moet tegen een stootje kunnen, berekend zijn op groei en mag niet piepen op het moment dat je je baby knuffelt. Vooral fluiten geeft een negatieve associatie: dat had het hoorapparaat van oma ook. En er is juist zó veel veranderd!'* Bij commentaar door derden lijken moeders weerbaarder dan vaders; die kroppen het op. Moeders hebben merendeels nog steeds de hoofdtaak in verzorging en opvoeding. De dagelijkse omgang met het kind en de hooraanpassing zorgen voor snellere gewenning. Dit helpt het verwerkingsproces. Ook is het onderwerp onder vrouwen makkelijker bespreekbaar. *MH: 'Het zijn doorgaans de vrouwen die in de wachtkamer de gesprekken aanknopen. Soms laten we een gesprek ook even voorgaan en wachten we met binnenroepen omdat dit lotgenotencontact ook heel goed is. Toch blijven veel ouders de hoorhandicap van hun kind verstoppert. De buitenwereld ziet het niet en kan daardoor ook minder begrip opbrengen voor de situatie. Dit is een maatschappelijk probleem waar*

we allemaal aan meewerken. Als ouders kiezen voor verstoppert, dan zal het kind dat later óók willen. Dat wordt overgedragen.'

Fases

Het acceptatieproces is belangrijk en doorloopt een aantal fases. Ontkenning, boosheid, vragen naar meer meningen, zoeken naar een betere/de beste behandeling. Ook de audiciens krijgen hiermee te maken. De frequente bezoeken aan de audiciens zorgen vaak voor een vertrouwensrelatie. Daarom krijgen de audiciens vragen als: 'krijg je wel eens iemand waar het niet doorgaat?' Dit kan ook betekenen: is de diagnose wel goed. 'Is het een goed AC?' kan ook betekenen: moeten we niet ergens anders naar toe voor een second opinion? Ook komen bij de audiciens de eerste negatieve reacties: 'wat heb ik aan een toestel dat steeds kapot is!' of 'ik ben nou al zó vaak bij de audiciens geweest, mijn kind trekt het toestel steeds uit, sabbelt erop, hangt ermee in de pap...'. Dit past in de afweersfase: ouders willen dit helemaal niet. Maar het probleem moet wel worden opgelost. *MH: 'Haak niet af, hou vol. Resultaat kan even op zich laten wachten. Het is het succes op de lange termijn dat het allemaal de moeite*

Marie-Elle Horsten



waard maakt.

Soms vraagt het een engelengeduld van moeder als haar kind steeds het hoortoestel uittrekt en het indoen een constant gevecht is. Als het hoortoestel het leven beheerst krijgt de interactie een negatieve lading. Een mogelijkheid is om het indoen van het hoortoestel een onderdeel te laten zijn van het aankleedritueel. Leg het in de buurt en hou een vast patroon aan. Het hoort er dan bij en vaak gaat een kind reageren door ernaar te wijzen. Na het indoen is het leuk om de reactie op geluid te testen met een klank, een liedje, een speeltje. Een positieve ervaring voor moeder en kind.'

Het kind de baas

Er zijn culturen waar het kind een belangrijke positie inneemt en het ouders moeite kost om streng te zijn. Het hoortoestel belandt dan in een la; moeder geeft het op.

MH: 'In dit soort gevallen moet je bevoogdend optreden en ouders overreden strenger te zijn. Het kind heeft het hoortoestel nodig om de moedertaal te leren. Dat leren ze thuis op jonge leeftijd, niet later, op school. Bovendien is een tweede taalverwerving pas mogelijk op basis van de eerste taal. Laksheid van de ouders, of te weinig overwicht bij een onwillig kind, kan zorgen dat het kind in de toekomst niet terecht kan in het reguliere onderwijs.'

In een aantal niet-westerse culturen en bepaalde godsdienstige stromingen bestaat een grote sociale controle en is de factor schaamte sterk aanwezig. Een kind met een beperking kan worden gezien als een straf van hogerhand voor falen van de ouders. Vooral ánderen mogen daarom niet zien dat het kind een hooraanpassing heeft. Met geluk draagt het kind het toestel binnenshuis. Gerichte informatie, strakke begeleiding en controle door alle hulpverleners kan dit helaas niet altijd voorkomen.

De mazen van het net

MH: 'Het risico om een (ernstig) hoorprobleem te missen is met neonatale screening gering. Er bestaat jammer genoeg nog geen screeningsmoment voor later ontstane hoorproblemen. Er is wel aandacht voor spraak- en taalontwikkeling op het consultatiebureau, maar pas op de basisschool test de G&GD het gehoor. Kinderen die goed door de neonatale screening zijn gekomen kunnen later toch opduiken met een gehoorprobleem.'

Alle kinderen die met een vertraagde spraak- en taalontwikkeling worden aangemeld bij het AC krijgen eerst een gehooronderzoek. Kleuters worden er op school nog wel eens uitgepikt door de juf. Opvallend vaker dan de ouders vraagt de school een gehooronderzoek aan.

MH: 'Net voor de overgang naar groep 3 gaat het ineens

niet meer zo soepel met voorbereidend lezen en schrijven. Kleuters kunnen heel bedreven zijn in het compenseren van een perceptief verlies, maar vallen door de mand als luistervaardigheid belangrijker wordt.'

Als ouders zelf komen met hun kind en er is een probleem, neemt het AC contact op met de school. Ouders zijn daar blij mee: jullie nemen ze serieus. Dit betekent helaas dat ouders met een eventuele vraag of klacht over het horen van hun kind in de klas geen gehoor hebben gekregen.

De spin in het web

De maatschappelijk werkende is een buffer tussen behandelteam en ouders en de contactpersoon voor alle andere betrokkenen. Dit kan de peuterspeelzaal zijn, maar ook een andere instantie of instelling als het hoorprobleem bijvoorbeeld deel is van een complexer syndroom. Het gaat erom goed mee te denken met de ouders en de prioriteiten voor het moment vast te stellen. Daarbij is het bewaken van de draaglast tegenover de draagkracht heel belangrijk. Er wordt vooral gewerkt aan de weerbaarheid van ouders en kind. Het bericht dat je baby niet goed hoort wordt tegenwoordig niet voorafgegaan door een langdurig onderzoekstraject. Het komt letterlijk aan als een donderslag bij heldere hemel. Maar in tegenstelling tot vroeger zijn er daarom wel mogelijkheden om ontwikkelingsachterstand te voorkomen. Het traject heeft vaart en binnen een halfjaar heeft een baby gehoorversterking. Deze keus wordt door de ouders gemaakt op rationele gronden, gebaseerd op hetgeen ze van deskundigen te horen krijgen. Een blind vertrouwen waar hulpverleners geduld, inzet van vakkennis, toewijding en doorzettingsvermogen tegenover moeten stellen.

In gesprek met Hans de Wit-Fleer, voorzitter van StAr

van de redactie

StAr, de Stichting Audicienregister, bewaakt de kwaliteit van de vakopleiding tot audiciens, zorgt voor bij- en nascholing, stelt kwaliteitsmaatstaven op voor de dienstverlening en de bedrijfsinrichting en voert de controle hierop uit bij audiciens en audicienbedrijven. Daarnaast kan StAr bijdragen dat zorgverzekeraars aandacht besteden aan kwaliteit en belang hechten aan na- en bijscholing van de beroepsgroep. Audiciens kennen (nog) geen vakvereniging. StAr is een onafhankelijke organisatie en bestaat uit vertegenwoordigers van slechthorenden, knoartsen, audiologen, zorgverzekeraars, fabrikanten en importeurs van audiologische hulpmiddelen én audiciens. Voorzitter van StAr is mevrouw Hans de Wit-Fleer. 'De Audiciens' had een gesprek met haar over StAr, haar rol binnen de stichting en het vele werk áchter de schermen.

'Gelukkig dat ik gepensioneerd ben'

Hans de Wit-Fleer is na haar opleiding tot verpleegkundige altijd werkzaam geweest in de zorg. Zowel uitvoerend als in managementfuncties, intra- en extramuraal en in het zorgonderwijs. Ze kwam als interim manager bij het AC in Amersfoort en liet zien dat het óók goed kan gaan als er géén audioloog aan het roer staat. Als eerste niet-audioloog zwaaide ze er uiteindelijk 7 jaar de scepter als directeur en was bestuurslid van FENAC. In 2004 ging ze met pensioen, om vervolgens als interim directeur bij de Nederlandse Stichting voor het Dove en Slechthorende Kind (NSDSK) aan de slag te gaan. Ze nam zitting in het bestuur van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS) en belandde vanuit die positie als voorzitter bij StAr en in de cliëntenraad van Academische Ziekenhuizen. Ze maakt ook deel uit van het Hoorplatform, is bestuurslid van de Nationale Hoorstichting en onafhankelijk voorzitter van de programmacommissie neonatale gehoorscreening bij het RIVM. HdW: *'10 jaar geleden was de verhouding tussen Audiologisch Centrum en audicien anders dan nu. In de periode dat ik directeur was van het AC hebben we veel gedaan om een goede relatie op te bouwen met de audiciens in de omgeving. In overleg met de audiciens kwam er vrije receptuur en gezamenlijke scholing. Door professionalisering heeft het audicienvak een eigen expertise en een eigen taak. Het is goed om te constateren dat ook jonge zelfstandige audiciens trots zijn op hun vak, zijn graag ondernemer en investeren in kennis, vaardigheden, apparatuur en winkelrichting. In zijn algemeenheid investeren ze in kwaliteit.'*

Over StAr

StAr bemoeit zich actief met de kwaliteit van het vak van audicien. Er is een scholingscommissie die lacunes, trends, na- en bijscholingsonderwerpen onderzoekt en een normencommissie die inhoudelijk adviseert. Het advies van deze commissies weegt in bestuursbeslissingen zwaar mee. Zo onderzoekt StAr wat moet gebeuren om audiciens goed te laten werken, onder andere in triage. Over een tijdje moeten álle StAr-geregistreerde audiciens kunnen triëren. Hiervoor zijn met FENAC afspraken gemaakt over de praktijktoetsen. Een uitgebreid overzicht en informatie over werk en activiteiten van StAr is te vinden op www.audicienregister.nl. HdW: *'Het voorzitterschap van StAr kost veel tijd omdat ik ook andere vergaderingen bijwoon, zoals vergaderingen van de normen- en scholingscommissies. Ik neem het heel serieus. De audicien moet trots zijn op zijn vak, trots zijn op zijn winkel en moet dat meer uitdragen. Daarnaast moet StAr meer dan tot nu toe het keurmerk uitdragen. Audiciens moeten belang hechten aan het voeren van het keurmerk en dit duidelijk etaleren op de winkeldeur, in advertenties en op hun briefpapier.'*

Waarom StAr?

Drie jaar geleden werd vanuit de branche, o.a. in samenwerking met de NVVS, StAr opgericht met als doel de bestaande audiciens te registreren en keurmerken te verlenen aan winkels. Hiermee wordt het kaf van het koren gescheiden en wordt dit ook voor de klant en zorgverzekeraar inzichtelijk. Onderzoek naar zaken die aandacht verdienen in het professionaliseringstraject van de audicien is vastgelegd in het AZOS-rapport. Zo werden bijvoorbeeld otoscopie en audiometrie onvoldoende beoordeeld. Op basis van het audiogram moet de audicien zelfstandig beoordelen of en hoe een aanpassing gedaan wordt. Met otoscopie moet de audicien kunnen beoordelen of iemand verder onderzoek moet ondergaan. Tijdens het symposium in het kader van de Week van het Oor werd het handboek 'Gehoorzorg ouderen' voor zorginstellingen gepresenteerd. In dit handboek wordt otoscopie genoemd als handeling die door vrijwilligers wordt gedaan. Dit is misleidend. Vrijwilligers mogen kijken of het oor schoon is, of er geen cerumen in zit, zoals een moeder doet bij haar kind. Maar kijken is één ding, een conclusie trekken is een ander verhaal. Otoscopie is beide. Het streven naar een kwalitatief hoger niveau en het opstellen van kwaliteitseisen komt zowel de audicien als de klant ten goede. HdW: *'We zitten nu midden in dat proces. In 2007 hebben alle winkels die zich hebben aangemeld een audit gehad en de tweede ronde*

is inmiddels gestart. Er wordt bij een audit niet gezocht naar fouten, er wordt gekeken of het bedrijf aan de door StAr gestelde eisen voldoet. Het is leuk om te zien dat de meeste deelnemers met trots hun winkel laten zien!'

Seminars

Het paradedepaardje van StAr is het seminar dat tweemaal per jaar wordt gehouden in de Utrechtse Jaarbeurs. Naast het ontmoeten van collega's en het uitwisselen van informatie is het seminar goed voor een deel van de accreditatiepunten die geregistreerde audiciens jaarlijks moeten binnenhalen. Een commissie stelt het totaal te behalen punten per tijdseenheid vast. Ze beoordeelt tijdsinvestering en inhoud per cursus, plaatst dit in het totale aanbod en kent vervolgens een aantal punten toe. *HdW: 'Het zou leuk zijn als er ook regionaal meer activiteiten zouden worden ontwikkeld, bijvoorbeeld vanuit de FENAC. Ik denk hierbij aan plaatselijke of regionale refereeravonden en productinformatie voor audiciens, audiologie-assistenten en bijvoorbeeld logopedisten. Elkaar aanvullen, expertise, kennis van elkaars werkveld moet meer mogelijkheden bieden om de cliënt nóg beter van dienst te zijn. StAr entameert dat en wil dat graag accrediteerbaar maken. Audiciens kunnen*

ook zelf een cursus of refereeravond aandragen als ze van mening zijn dat deze accreditatie-waardig is. Uiteindelijk is het geregistreerd staan én blijven een persoonlijke verantwoordelijkheid van de audicien.'

Keurmerk

Vanaf januari 2007 bestaat voor hoortoestelwinkels die voldoen aan de kwaliteitsnormen van StAr het keurmerk 'De Audicien'. Dit garandeert klanten hulp van een vakbekwame, bij StAr geregistreerde audicien, die op de hoogte is van actuele ontwikkelingen, werkt volgens objectieve kwaliteitsmaatstaven en gebruikmaakt van geijkte apparatuur en gevalideerde werkmethoden. Deze audicien weet wanneer hij moet doorverwijzen en naar wie en kan de volgende stap in het traject beoordelen. De klant kan kiezen uit een breed scala van hoortoestellen: toestellen die geheel worden vergoed door de zorgverzekeraar en de meest geavanceerde toestellen waarvoor een bijbetaling noodzakelijk is. Hoortoestellen worden eerst 'op proef' verstrekt; pas als de klant tevreden is volgt de aanschaf. Bij klachten kan de klant een beroep doen op de Stichting Audicienregister dat het audicienbedrijf periodiek controleert. Een bedrijf dat niet voldoet aan de kwaliteitsnorm verliest het keurmerk. Circa 320 winkels hebben het keurmerk. StAr hoopt ook de



HET ZIET ER GOED UIT, MAAR HET KLINKT NOG BETER

*Maak een
vertrouwelijke
afspraak!*

WORD AUDICIEN PARTNER BIJ SPECSAVERS! TIJDENS ONZE STUDIETRIP NAAR GUERNSEY VERTELLEN WE WAAROM

Wij zoeken voor diverse regio's gediplomeerde top audiciens!
Maar waarom zou u partner worden bij Specsavers?

- U krijgt alle voordelen van een ondernemer met de zekerheden van een werknemer.
- Met een zeer lage investering kunt u al partner worden. Daarentegen ontvangt u wel 100% van de winst én een gegarandeerd maandinkomen.
- Momenteel heeft Specsavers in Nederland meer dan 60 zaken die hoortoestellen verkopen. Partners verkochten in hun eerste jaar gemiddeld 400 hoortoestellen!
- In Engeland is Specsavers in enige jaren tijd marktleider geworden in hoortoestellen.

- Specsavers heeft wereldwijd meer dan 1.000 zaken. In 23 jaar tijd is nog nooit één zaak gesloten.
- Specsavers biedt uitsluitend A-merken aan tegen betaalbare prijzen en werkt alleen samen met gediplomeerde audiciens.
- Al onze partners ontvangen een volledige ondersteuning in product aankoop, marketing, financiële administratie, training, etc.
- Specsavers organiseert binnenkort voor geïnteresseerde audiciens een 2-daagse reis naar het hoofdkantoor in Guernsey. Uiteraard op onze kosten. Tijdens deze reis komt u alles te weten over de unieke voordelen van het Specsavers partnership. Interesse? Meld u aan bij de onderstaande contactpersonen.

Bel Reidar Bakker (06 – 536 48 320) of Diderick Borsboom (06 – 109 47 501) voor een vertrouwelijk gesprek over de mogelijkheden voor een partnership met Specsavers.



www.specsavers.nl/horen

zelfstandige audiciens te motiveren zich aan te sluiten, zeker omdat StAr ook gesprekspartner is voor overheid en zorgverzekeraars. HdW: *'Friesland Verzekeringen gaat het keurmerk als eis stellen voor contractering en andere verzekeraars staan opgelijnd. Het moet dan wel duidelijk zijn dat de audiciens hierin op één lijn zitten en dat de klant weet waar hij voor goede kwalitatieve zorg terecht kan.'*

StAr achter de schermen

HdW: *'Er is veel overleg met verzekeraars en daarnaast, in het kader van de grote publiekscampagne uitgevoerd door PR-bureau PLEON, heeft onderzoeksbureau Motivaction publieksonderzoek gedaan dat heeft geleid tot het persbericht. 'Hoortoestel niet slecht voor de liefde'. Daarin wordt gesteld dat je nog best een nieuwe liefde kunt krijgen als je hoortoestellen draagt. Toch heeft het grote publiek het idee dat de hoortoestellen onvoldoende werken bij gebruikers in hun kennissenkring. Mensen denken vaak dat ze hun 'oude gehoor' terugkrijgen en dat valt dan tegen. Audiciens moeten dus ook rekening houden met het verwachtingspatroon van de cliënt.'*

Naar aanleiding van de publiekscampagne zijn in diverse media persberichten verschenen over StAr en het Keurmerk en er zijn interviews uitgezonden door een regionale omroep en in enkele tijdschriften geplaatst. Daarbij wordt niet uit het oog verloren dat het vooral ook erg belangrijk is om iets te dóen aan slechthorendheid. Het advies kan alleen maar zijn: ga naar de erkende audiciens, mét keurmerk. De slechthorende heeft bepaalde verwachtingen van een hoortoestelaanpassing. Om dit goed in kaart te brengen is een intake-gesprek heel belangrijk. StAr eist dat bepaalde activiteiten in het zorgproces uitsluitend door een registraudiciens mogen worden gedaan, zoals uitgebreide intake, het opstellen van een zorgplan en evaluatie. Dit houdt in dat de audiciens niet altijd aanwezig hoeft te zijn in het totale traject, maar wel op die specifieke momenten. Dit moet allemaal naspeurbaar zijn in het dossier en komt ook aan de orde bij de audits.'

Najaarsseminar

Zaterdag 8 november in de Utrechtse Jaarbeurs is het volgende seminar van StAr, met als onderwerp: Evidence Based Practice.



Het meten en managen van klanttevredenheid in het audiensbedrijf

Een 'Return on Services' onderzoek bij Streukens Hooroplossingen

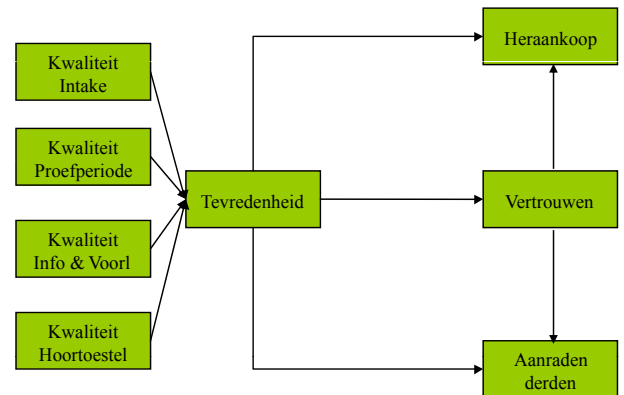
Door Drs. Conny Polleunis, Dr. Sandra Streukens

Net als voor de meeste andere bedrijven is het opbouwen van een tevreden en trouwe klantenkring voor de meeste audicienbedrijven een belangrijk streven. Dit geldt ook voor Streukens Hooroplossingen, dat zich al ruim 50 jaar profileert als kwaliteitsbedrijf waar hoge klanttevredenheid tot een van de kernwaarden behoort. Naast een sterke interne focus op een optimale opleiding van de audiciens in de Streukens Hooracademy, heeft Streukens Hooroplossingen al sinds 1997 oog voor het daadwerkelijk meten en objectiveren van klanttevredenheid. Uiteindelijk is er namelijk maar één partij die kan beslissen of de audicien zijn verwachtingen goed heeft ingevuld en dat is de klant. Recentelijk heeft Streukens Hooroplossingen een zogenaamd 'Return on Services' klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om nog beter de mate van klanttevredenheid en klantentrouw te meten. De uitkomsten geven daarnaast ook inzicht in hoe deze tot stand komen. Dit artikel licht dit 'Return on Services' onderzoek toe. De onderzoeksresultaten laten zien hoe klanttevredenheid en klantentrouw het gevolg zijn van kwalitatief hoogstaande dienstverlening. Verder biedt de 'Return on Services' methode de audiciens en het bedrijf praktische handvaten om de dienstverlening naar de klant toe verder te optimaliseren.

Return on Services

De 'Return on Services' methode is sterk geworteld in psychologische theorieën en is uitvoerig wetenschappelijk onderzocht. De kerngedachte is dat de door de klant ervaren kwaliteit van verschillende facetten van de dienstverlening een positieve invloed heeft op de mate van klanttevredenheid en -vertrouwen. Dit leidt dan weer tot een hoger niveau van klantentrouw. Om het onderzoek zo nauwkeurig mogelijk te laten aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt, is de manier van meten van kwaliteit van dienstverlening in deze onderzoeksmethode specifiek aangepast aan de audiensbranche. Op basis van het kwaliteitshandboek van Streukens Hooroplossingen, dat op nauwkeurige wijze beschrijft welke werkwijze gehanteerd dient te worden binnen het bedrijf, komt naar voren dat een klantgerichte kwaliteitsmaatstaf bestaat uit verschillende kwaliteitservaringen van zowel intake, proefperiode, hoortoestel, als de aan de cliënt gegeven informatie.

Uiteindelijk resulteerde bovenstaande in het in figuur 1 weergegeven onderzoeksmodel.



figuur 1. Onderzoeksmodel klanttevredenheidsonderzoek Streukens Hooroplossingen.

Onderzoeksmethode

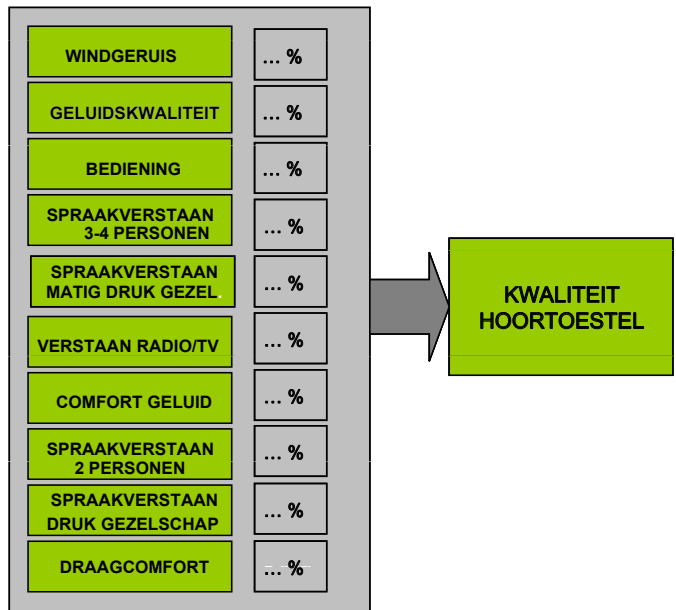
Uit het klantenbestand is een steekproef getrokken van 500 klanten die vervolgens de door ons opgestelde vragenlijst toegestuurd kregen. Uiteindelijk hebben 261 klanten de vragenlijst geretourneerd. Deze hoge respons reflecteert de betrokkenheid van onze cliënten. De vragenlijst bevat een groot aantal vragen die elk onderdeel in figuur 1 op een betrouwbare manier meten. Voor elk kwaliteitsonderdeel (intake, proefperiode, hoortoestel en gegeven informatie) wordt de klant een algemene score gevraagd. Daarnaast wordt elk kwaliteitsonderdeel opgesplitst in verschillende specifieke onderdelen die de klant ook apart beoordeelt. Voor het meten van klanttevredenheid, klantvertrouwen, klantentrouw (bestaande uit heraanloopintenties en het aanbevelen van Streukens Hooroplossingen aan derden) is gebruik gemaakt van bestaande wetenschappelijk onderzochte maatstaven. Daarnaast bestond een deel van de vragenlijst uit vragen over het hoortoestelgebruik. Door de antwoorden op de verschillende vragen aan elkaar te relateren, krijg je inzicht in de verbanden tussen alle vragen. Om de complete keten van verbanden, weergegeven in figuur 1, gelijktijdig te schatten, is er gebruik gemaakt van multivariate econometrische methoden.

Onderzoeksresultaten

Op basis van de analyse kunnen we concluderen dat klanttevredenheid het resultaat is van de kwaliteit van het hoortoestel zelf (37%), de kwaliteit van de intake (23%), de proefperiode (21%), en de gegeven informatie (19%). Met andere woorden; buiten het eigenlijke hoortoestel is het de audicien die voor het overgrote gedeelte (63%) bepaalt in welke mate de klanten tevreden zijn over het audicienbedrijf. Verder blijkt dat het managen van kwaliteit, en dus klanttevredenheid, een effectieve manier is om klantvertrouwen op te bouwen. Een hogere klanttevredenheid en vertrouwen dragen op hun beurt bij tot hogere heraanloopintenties en de mate waarin klanten het audicienbedrijf aanraden aan derden. Hoewel hier niet nader beschreven, stellen de analyseresultaten ons verder in staat de volgende belangrijke managementvraagstukken te beantwoorden. Ten eerste kunnen we uit de onderzoeksresultaten afleiden hoe goed we presteren op de verschillende kwaliteitsfacetten en hoe hoog we scoren op het gebied van klanttevredenheid (in ons geval gemiddeld een 8.5 op 10). Ten tweede kunnen we berekenen hoe en in welke mate veranderingen in kwaliteit van dienstverlening zich vertalen in veranderingen in klanttevredenheid en klantentrouw. Dit is van belang bij het evalueren van strategische initiatieven ten behoeve van kwaliteitsmanagement.

Stof om over na te denken

Omdat voor elk dienstverleningsfacet zowel een algemeen oordeel als een oordeel over specifieke componenten binnen het dienstverleningsfacet is gevraagd, worden wij 'tot twee plaatsen achter de komma' in staat gesteld conclusies te trekken over wat klanten precies belangrijk vinden binnen de dienstverleningsprocessen en in welke mate. Wat het kwaliteitsoordeel over het hoortoestel betreft, hebben we gemeten in welke mate de in figuur 2 opgesomde elementen voor dit kwaliteitsoordeel van belang zijn. Hieruit kunnen we concluderen dat niet alleen het spraakverstaan belangrijk is, maar dat het ook verstandig is om tijdens een hoortoestelaanpassing stil te staan bij andere aspecten dan het pure spraakverstaan. We kunnen best verklappen dat de resultaten ook voor ons soms verrassend waren. Onze bedrijfsstrategie is op basis van de resultaten aangepast.



figuur 2. Hoortoestelkenmerken van invloed op de kwaliteitsperceptie van het hoortoestel

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat het waardeoordeel dat een klant geeft aan verschillende onderdelen van de hoortoestelaanpassing kan afwijken van de verwachtingen van de audicien. Het meten en effectief managen van klantpercepties is dus van cruciaal belang. Binnen de audicienbranche vervult Streukens Hooroplossingen hierin een voortrekkersrol, mede door de implementatie van het beschreven 'Return on Services' onderzoek. Hoe geavanceerd de onderzoeksmethode om klanttevredenheid te meten ook is, één ding is zeker: een tevreden en trouwe klant is het resultaat van gedegen audicienwerk.

Alle rechten op de 'Return on Services' methode berusten bij Dr. A.C.P. Streukens (2004; ISBN 90-9018903-3). Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sandra Streukens

Eerste bachelors Audiologie studeren af bij Fontys

Vier jaar na de start hebben de eerste studenten van de hbo-opleiding Audiologie aan de Fontys Paramedische Hogeschool in Eindhoven op 14 juli jl. hun diploma in ontvangst mogen nemen. De opleiding bachelor Audiologie richt zich op onderzoek en advisering rondom gehoor en geluid.

Audiologie is de wetenschap van het horen. Audiologen houden zich onder andere bezig met de diagnose en behandeling van slechthorendheid. Daarnaast heeft het vak ook een technische kant. Afgestudeerden komen zowel in de technische als de medische hoek terecht. Bij een akoestisch adviesbureau richten ze zich op de verbetering van akoestiek in muziek- en spreekruimten. Kiezen ze voor de medische richting, dan gaan ze aan de slag bij bijvoorbeeld een Audiologisch Centrum of een praktijk van kno-artsen.

Samenwerking met TU/e

Voor het technische gedeelte van het onderwijs, werkt Fontys samen met de Technische Universiteit in Eindhoven (TU/e). Studenten kunnen in een akoestisch lab, dat mede door deze samenwerking is opgeknapt, praktijkonderzoek doen. Daarnaast geven docenten die verbonden zijn aan de opleiding Technische Natuurkunde van Fontys Hogeschool Toegepaste Natuurwetenschappen les aan de bachelors Audiologie. 'Het technische werkveld had in eerste instantie haar bedenkingen bij studenten die ook medisch geschoold worden. Voor de opleiding was het dus zeer spannend of de studenten voldeden aan de eisen van de bedrijven. Dat blijkt dus wel zo te zijn, want aan het eind van hun stage worden ze vaak gevraagd om te blijven,' vertelt opleidingsmanager Carla Faassen.

Intermediair

Chris van Ligtenberg, klinisch fysisch/audioloog en een van de initiatiefnemers van de bacheloropleiding Audiologie, ziet een duidelijke rol voor de hbo-ers in het werkveld: 'De hbo-audioloog zie ik vooral als gesprekspartner van de klinisch-fysisch/audioloog en de KNO-arts en als intermediair tussen de twee opleidingsniveaus'. Hoewel het aantal studenten niet echt groot is: er starten ieder jaar ongeveer vijftig vol- en deeltijdstudenten, heeft de Fontysopleiding in zijn ogen zeker perspectief. 'Het belang in de 'Auditieve Wereld' wordt steeds belangrijker. Het werkveld krijgt nu in de gaten dat er een opleiding in Eindhoven bestaat. Daardoor worden onder andere de stages steeds leuker en beter,' vertelt Van Ligtenberg.

Hoortoestel niet slecht voor liefde

Een hoortoestel is niet langer een belemmering voor een nieuwe relatie, blijkt uit onderzoek van de Stichting Audicienregister (StAr). Tweederde van de Nederlanders vindt iemand met een hoortoestel even aantrekkelijk als iemand zonder. De stichting deed onderzoek naar de waardering van het gehoor en de manier waarop Nederlanders hoorproblemen en hoortoestellen ervaren.

Dat hoortoestellen niet langer een belemmering zijn voor het oog, komt door de technische vooruitgang. Driekwart van de Nederlanders vindt dat de hoortoestellen tegenwoordig zo klein zijn, dat ze niet meer opvallen. En dat is volgens hen maar goed ook, want de meeste mensen zien het hoortoestel in tegenstelling tot de bril geen mode-item worden.

Twee op de drie Nederlanders kennen iemand met gehoorproblemen en de helft kent iemand met een hoortoestel. Opvallend is dat meer dan de helft van de Nederlanders die iemand kent met een hoortoestel, in het onderzoek aangeeft dat het hoortoestel niet of niet optimaal werkt.

Voorzitter van de Stichting Audicienregister, mevrouw Hans de Wit: 'het gehoor is een ingewikkeld zintuig. Je kunt niet zomaar een hoortoestel op internet bestellen en in je oor stoppen. Het is belangrijk dat een vakbekwame audicien een goede diagnose stelt en vertelt wat de mogelijkheden zijn om het maximale uit het restgehoor te halen.'

Keurmerk 'De Audicien'

Vanaf 1 januari 2007 zijn de hoortoestelwinkels waar wordt gewerkt volgens de kwaliteitsnormen van de Stichting Audicienregister voorzien van het Keurmerk 'De Audicien'. Dit keurmerk biedt klanten een aantal zekerheden, waaronder moderne meetapparatuur, vakbekwame audiciens en een goede klachtenregeling.

'Met dit keurmerk willen we de anderhalf miljoen Nederlanders met hoorproblemen de garantie geven dat ze aan het juiste adres zijn', aldus Hans de Wit- Fleeer, voorzitter van StAr. 'Bij een erkende audicien kun je een goed advies verwachten op basis van specialisme, kwaliteit en service.' Ook audicien Wim Beek is blij met het keurmerk: 'Met het keurmerk 'De Audicien' weten

klanten dat onze dienstverlening verder gaat dan het verkopen van hoortoestellen. Ons personeel wordt continue bijgeschoold en klanten krijgen altijd eerst een hoortoestel 'op proef'. Pas als de klant tevreden is volgt de aanschaf. Dat is volgens ons én het keurmerk pas echte klantvriendelijkheid.'

Peter Peters benoemd tot CEO Beter Horen

Per 1 september 2008 is Peter Peters aangetreden als CEO van Beter Horen. Hij vervangt hiermee de huidige interim CEO Charles van Ditshuizen in zijn leidinggevende rol bij de marktleider op het gebied van hooroplossingen.

Peter Peters was hiervoor werkzaam als commercieel directeur bij de Direct Group Benelux, onderdeel van Bertelsmann. De bekendste onderdelen van DirectGroup Benelux zijn de boekenclub ECI, online retailer Cosmox en uitgeverij the House of Books. Eerder werkte Peters in commerciële functies voor Philips Consumer Electronics in Parijs en Hong Kong, voor Nokia Mobile Phones in Helsinki en voor KPN Telecom.

De 43-jarige Peters heeft gekozen voor Beter Horen omdat hij een nieuwe uitdaging ziet in de groeiemarkt waarin zij zich begeeft. "Mensen blijven langer fit en actief als ze ouder worden. Beter Horen draagt bij aan de verhoging van hun levenskwaliteit. Beter Horen kan een oplossing op maat bieden, die aansluit bij de specifieke wensen van de klant. Wij zorgen er voor dat iedereen weer op zijn eigen manier van geluid kan genieten: dat is een meerwaarde waarmee wij ons kunnen onderscheiden van andere hoorwinkels. De mogelijkheden om Beter Horen verder te laten groeien liggen in een goed gecommuniceerde strategie, waarin de individuele klant centraal staat."

Charles van Ditshuizen over de toekomst van Beter Horen: "Beter Horen heeft een bijzondere positie weten te verwerven als toonaangevend hoorspecialist, met vestigingen door het hele land. De uitdaging is om deze verworven positie als marktleider te consolideren en het aantal klanten te vergroten. Voor een bedrijf dat afstevent op zijn honderdjarig jubileum is het van belang dat er een duidelijke koers wordt gevaren, door een kundige kapitein."

Opleiding cursusleider m/v cursus losjes luisteren voor volwassen en ouderen

In deze 2 daagse training wordt u als nieuwe cursusleider voorbereid op het geven van de cursus losjes luisteren aan groepen volwassenen en ouderen. De training biedt u de mogelijkheid om met het concept van Hooridee zelfstandig de cursus losjes luisteren aan te bieden aan mensen met gehoorverlies. De kennis is direct toepasbaar in uw dagelijkse werkzaamheden.

Doel van de training:

- empowerment voor de slechthorende cliënt.
- uitbreiding van uw kennis over het omgaan met de slechthorende doelgroep.
- op een eigen, inspirerende en boeiende wijze aanbieden van de cursus.

Na afloop bent u voorbereid om de cursus te geven aan mensen met gehoorverlies.

Doelgroep:

Gezondheidswerkers, preventiemedewerkers, arbodeskundigen, audiciens, logopedisten, jobcoaches, re-integratiebegeleiders, maatschappelijk werkers, audiologen en docenten.

Data en locatie:

Vrijdag 10 oktober en vrijdag 7 november 2008 van 9.30 – 16.30 in Haarlem

Kosten:

Voor deelnemers die de kosten zakelijk kunnen declareren € 520,- inclusief lunch, werkboek en certificaat

Particulier tarief is 420,- inclusief lunch, werkboek en certificaat.

Inschrijving via internet:

zie www.hooridee.nl > deskundigheidsbevordering > opleiding

Persbericht

Sinds kort bezet Marleen Janssen in Groningen een leerstoel Doofblindheid. De eerste ter wereld.

Marleen Janssen begon als lerares op een blindenschool. Haar carrière als orthopedagoog heeft ze gewijd aan de bijzondere doelgroep: kinderen en volwassen met aangeboren doofblindheid.

Vorig jaar leverde ze de eerste lichte studenten af met een masters 'Communicatie en Congenitale Doofblindheid'.

De komende jaren zal Marleen Janssen vijf promotiestudies begeleiden die allemaal praktijkgericht zijn. Dit is hard nodig, want volgens Janssen staat de wetenschap op dit gebied nog in de kinderschoenen. Ouders en begeleiders hebben een grote behoefte aan methodes die wetenschappelijk zijn getoetst. Want doofblinde mensen ontwikkelen zich vaak nog niet in overeenstemming met hun potentieel en zijn vaak veel minder verstandelijk beperkt dan ze nu lijken.

Kent u ons al?

YourCare information systems b.v.
de enige onafhankelijke leverancier van
software voor audiciens

Kent u YAAPP al?

YAAPP is ons totaalpakket voor de administratieve automatisering bij audiciens.

YAAPP groeit mee met uw audiciensbedrijf, zowel financieel als technisch.

Financieel begin met huren om het aan te schaffen als u overtuigd bent.

Technisch van standalone op één PC via multi-user in uw netwerk naar gekoppelde filialen.



YAAPP is toegankelijk, wij ook!

U kunt ons bellen op 0413 - 378830 of mailen naar info@yourcare.nl

U vindt ons online op www.yourcare.nl

De Scheifelaar 115 · 5463 HV VEGHEL · Tel. 0413 - 378830

 **YourCare**
information systems b.v.

De dingen die een verschil maken in het leven

Nieuwe complete productlijn Nieuw klein ergonomisch design, waarbij geen concessie wordt gedaan aan performance (prestatie, gain en output).

Zeer uitgebreid directionaliteitspakket Naast de bestaande mogelijkheden, wordt het uitgebreid met automatische Smart Beam Steering en Monitored Directionaliteit.

Veel automatische functies Waarbij het toestel zich naadloos aanpast aan veranderende akoestische omstandigheden.

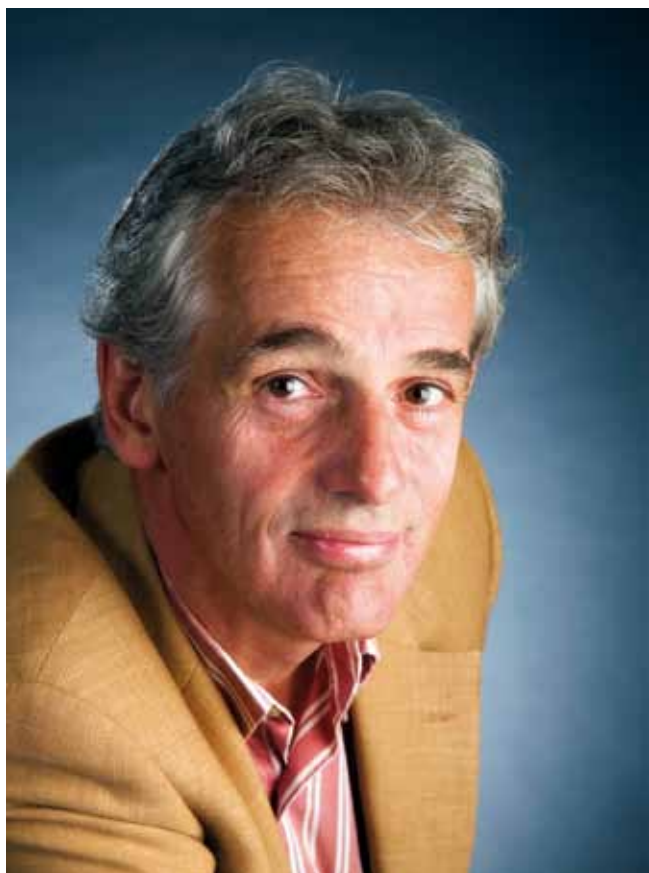
Tinnitus Breaker Naast de geavanceerde technologie van het hoortoestel, wordt de mogelijkheid geboden om akoestische therapie aan te bieden bij tinnitus patiënten.

Beltone
reach™
a distinctive touch



 **Beltone™**

Hans van Pagée, voorzitter van GAIN



Aanpassen

De introductie van nieuwe technologie is vrijwel altijd een zegen. Als je er eenmaal mee vertrouwd bent, kun je je niet meer voorstellen dat het ooit zonder ging. Artsen moesten vroeger mensen openmaken om een diagnose te stellen. Dat zie je nog terug op oude schilderijen. Vandaag de dag is er een scala aan medische beeldverwerkingapparatuur die het inwendige van het menselijk lichaam kunnen observeren zonder dat chirurgen het mes moeten hanteren. Een ongelooflijke doorbraak.

Is iedereen altijd even blij met nieuwe technologie? De audiciens in ieder geval wel, want die dankt zijn bestaan aan het hoortoestel. Artsen ook, zij hebben zich moeten aanpassen aan de nieuwe technologische mogelijkheden die als vanzelfsprekend onderdeel zijn geworden van hun opleidingspakket. Het is nu ondenkbaar, zeker in de medische wereld, dat er nog wordt gewerkt met verouderde technieken. Als het ons eigen lichaam betreft willen wij het beste van het beste.

Bij ons op kantoor hebben wij ons ook aangepast. Het is niet goed voorstelbaar dat ik de leden van GAIN anno 2008 een telex stuur. Zo'n apparaat hebben zij niet eens meer en sommige weten niet eens hoe een telex er

uitziet. Evenzeer is het ondenkbaar dat het ontwikkelen van een website moet wachten op mijn pensionering. Education permanente gaat vaak ongemerkt en is een absolute noodzaak voor wie niet voor achterlijk versleten wil worden.

In de audiologische sector is de introductie van nieuwe technologie veel gecompliceerder. Het gaat niet alleen om het gebruik ervan, maar ook en vooral om de mogelijkheden van die nieuwe technologie aan te wenden voor het oplossen van individuele hoorproblemen. Hoortoestellen bieden een keur aan mogelijke functionaliteiten die op verschillende niveaus verkrijgbaar zijn. Neem de directionele hoortoestellen. De klant kan kiezen uit vast, meer kanaals, adaptief of directionele hoortoestellen die met elkaar communiceren. Het maken van een verantwoorde keuze vereist veel kennis in de technologie en audiologie en niet minder in het nut ervan voor de individuele klant.

Technologie inzetten voor het oplossen van hoorproblemen is best complex en eigenlijk is het vak van audiciens er een om trots op te zijn. Het gilde ontbreekt alleen nog. Uiteraard is trots alleen dan van toepassing als de audiciens in staat is die technologische mogelijkheden effectief om te zetten in een tevreden klant. Het gaat om de combinatie van en samenhang tussen een goede anamnese, intake, counseling, keuze van juiste functionaliteiten, communicatie en de kunst van het aanpassen die tot goede resultaten leidt.

De snelle technologische ontwikkelingen vormen niet de enige uitdaging. Ook nieuwe inzichten in de audiologie, de introductie van de triage-audiciens en de opkomst van de veeleisende babyboomers vragen om aanpassing.



Kunt u een geheim bewaren?



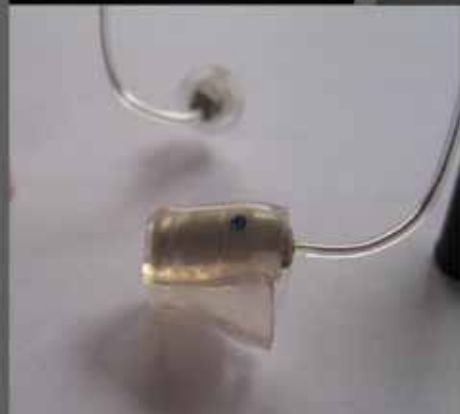
Siemens Pure Het vrijwel onzichtbare en uiterst geavanceerde hoortoestel.

De nieuwe Pure van Siemens. Uiterst discreet en bijna onzichtbaar. De meest verfijnde hoor-technologie samengebracht in de kleinst mogelijke behuizing. Verkrijgbaar op twee verschillende prestatieniveaus en in twee uitvoeringen: achter-het-oor (RIC) en in-het-oor (CIC).

Pure kan optioneel worden uitgerust met het innovatieve Tek systeem, dat via Bluetooth een draadloze stereo geluidsverbinding met de GSM, mp3-speler of televisie kan realiseren. Pure beleving. www.siemens.nl/hoortoestellen

Answers for life.

SIEMENS



Onze specialiteiten in 2008

Speciale concha oorstukjes voor anatomisch afwijkende oren

Gehoordescherms voor musici van symphonie-orkesten

Micro oorstukjes van siliconen materiaal voor open aanpassingen

Micropower oorstukjes voor sterke toestellen

De holle FORmaatslaapdoopjes

Siliconen oorstukjes voor de kleinste klantjes

Uw persoonlijke oorstukjesproblemen als pasvorm en allergieproblemen lossen wij graag voor u op

LABORATORIUM FORMAAT BV

www.labformaat.nl
info@labformaat.nl
023-5317473

Van het NVAB bestuur

door mr. J.F.H. (Koos) Voogt, voorzitter NVAB



Sinds de vorige editie van De Audiciens in juli zijn er geen bijzondere zaken aan de orde geweest. De meeste mensen hielden immers vakantie. Ik blik daarom vooruit naar een aantal gebeurtenissen die dit najaar op de agenda staan.

Heidag bestuur

Medio september komt het NVAB-bestuur in een speciale vergadering bijeen om te palaveren over een nieuwe koers voor de komende 10 jaar. Dit staat ook in verband met de nieuwe formulering van doelstellingen en criteria voor toetreders tot de vereniging. Naar bekend mogen de toelatingscriteria niet in strijd zijn met de regels van mededinging. Het bestuur is bezig met het uitwerken van een toekomstvisie, om deze uiteindelijk ook nog dit najaar met de leden te bespreken. Er gaan interessante discussies plaatsvinden. De vereniging heeft nu ten doel de vakbekwaamheid en het aanzien van de audicienbedrijven en van haar leden te bevorderen. Daarmee wil de NVAB de dienstverlening aan mensen met hoorproblemen op peil houden. Dit lijken me prima vertrekpunten voor de bestuurlijke discussie.

NVAB 50 jaar

In de statuten zag ik dat de vereniging op 15 november 1958 is opgericht. Dit betekent dat de NVAB op 15 november a.s. precies 50 jaar bestaat. Alle reden om aan dit jubileum aandacht te besteden. Ook publicitair is actie

gewenst. Zo'n mijlpaal biedt de kans aan politiek en publiek duidelijk te maken wat de branche doet om de kwaliteit van de hoorzorg te waarborgen. Belangrijke punten daarbij zijn het aantrekken en opleiden van mensen tot het vak van audicien, maar ook een degelijke nascholing; de vergoedingen moeten daar ruimte voor bieden.

100 jaar NVVS

Als ik het over jubilea heb wil ik ook de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden noemen. Op 28 oktober viert zij haar 100-jarig bestaan met een feestelijke bijeenkomst in Bussum. De NVVS timmert goed aan de weg wat betreft aandacht voor hoorproblemen. Zij neemt stelling als het gaat om een rechtvaardige vergoeding van hoortoestellen. In die belangenbehartiging werkt de NVVS voortreffelijk samen met andere organisaties in de hoorzorg. De vereniging heeft een belangrijke rol als 'collectieve spreekbuis' en belangenbehartiger om de kwaliteit van de hoorzorg te bewaken. Zowel naar de zorgverzekeraars als zorgverleners (waaronder de audicienbedrijven) kan dit prikkelen tot kwaliteitsverbetering.

Nederlandse School voor Gezondheidstechniek

Dit najaar vraagt ook de verdere ontwikkeling van een gezamenlijke opleiding voor gezondheidstechnische beroepen aandacht. Het is de kunst meer (jonge) mensen te interesseren voor een opleiding in een technisch vak in de zorg. Branches en onderwijs werken aan de eerste contouren van een nieuwe opleiding die nu nog onder een werknaam opereert. Misschien is de school aan te duiden als Academie Zorgtechnische Beroepen (AZB). De deskundigen studeren nog op een passende naam. Suggesties zijn ook welkom via audiciens@yabeau.nl.

Effecten cochleaire implantatie (CI)

Tot slot enkele woorden over een boek dat ik kreeg toegezonden van het Van der Lem Fonds. Dit boek doet verslag van een eerder symposium over de effecten van CI bij kinderen. Bij de introductie van het CI, dertig jaar geleden, waren de verwachtingen hoog gespannen. Het implantaat is geen wondermiddel geworden, maar het heeft naar blijkt zijn waarde ruimschoots bewezen. Over de effecten op de kwaliteit van leven en betere onderwijsmogelijkheden is nog veel onderzoek nodig. Onder de indruk was ik van de moeilijke keuzes van het type school, het al dan niet gebruiken van gebarentaal, de mate van hoortraining en gebruik van gesproken taal. Ingewikkelde beslissingen, die vaak bepalend zijn voor de verdere ontwikkeling en maatschappelijke deelname!

Congressen, seminars en wetenswaardigheden

2 oktober 2008

Tweede Nascholingsdag ARBO Audiologie
AMC, Amsterdam
www.arbeidengehoor.nl

15-17 oktober 2008

EUHA, Leipzig
www.euha.org

28 oktober 2008

NVVS Symposium
"Hoorzorg in Nederland: de cliënt centraal"
www.nvvs.nl

8 november 2008

StAr seminar
Jaarbeurs, Utrecht
www.audicienregister.nl

13-14 november 2008

K.N.O. Najaarsvergadering, Maastricht

Voor StAr accreditatiepunten zie de
website: www.audicienregister.nl

Van harte gefeliciteerd!

Op 30 september werden in Amersfoort tijdens een feestelijke bijeenkomst de diploma's uitgereikt aan een nieuwe lichter audiciens. De Audiciens wenst hen allemaal een glansrijke carrière toe en hoopt in de toekomst nog van hen te horen.

De Audiciens, het blad dat ons versterkt, kan niet zonder bijdragen uit het werkveld. Zeker niet in deze tijd van veranderingen en aanpassingen om het vak naar een hoger plan te tillen. Leuke en/of leerzame ervaringen, nieuwe ontwikkelingen of uw mening kunt u kwijt op audiciens@yabeau.nl, wij zien uw bijdrage graag tegemoet.

Een gouden jubileum

De Audiciens feliciteert de
NVAB van harte met haar
50-jarig bestaan op
15 november 2008!



Colofon

Opmaak
Richard Groenevelt
Printservice Goes
www.printservicegoes.nl

Redactie
Ginette van Wijngaarden- Waar
Erik van Wijngaarden
Christianne Nijzink- van Grinsven
audiciens@yabeau.nl

Uitgever
Jacco van Boven

Yabeau
STUDIO

Weststraat 25
4484 AA KORTGENE
www.yabeau.nl

• EPOQ-GEBRUIKERS ERVAREN HET VERSCHIL



- “Ik voel me nu veiliger, ik hoor nu zelfs auto’s aankomen zonder dat ik me hoef om te draaien.”
- “Ik hoor niet alleen beter. Ik zie ook beter, omdat ik nu weet waar ik moet kijken.”
- “Op de kleuterschool waar ik werk kan ik horen wie me roept en waar het geluid vandaan komt. Mijn vermogen om te horen is breder geworden - ik hoor extra dimensies.”



ReSound

rediscover hearing

Ouder worden we allemaal Maar hoe jong voelt u zich?



Belooft u er jonger uit te laten zien



Verjongingskuur voor uw oren

www.bebyresound.nl

be BY RESOUND™