

De Audiciens

Het vakblad dat ons versterkt

Vakblad voor audiciens | nummer 3 | jaargang 3 | Juli 2009



- ▷ VSB, een middenoor implantaat met grote gevolgen
- ▷ Oordoppen zijn niet allemaal hetzelfde!
- ▷ Intake, StAr seminar 20 juni 2009

PROFESSIONELE HOORZORG VOOR EEN BETERE PRIJS

GA TOCH METEEN NAAR SPECSAVERS

Bij Specsavers werken alleen audiciens die volledig gediplomeerd zijn. Zij hebben een gedegen opleiding gevolgd aan een onafhankelijk en door de overheid erkend opleidingsinstituut. Dat staat borg voor de kwaliteit van onze zorg. Zij testen gratis het gehoor met gebruik van de modernste professionele apparatuur.

Voor elke behoefte en wens hebben we een optimale oplossing tegen een uitzonderlijk scherpe prijs. Met meer dan 1000 filialen wereldwijd kunnen wij groot inkopen en daarom zijn onze topkwaliteit hoortoestellen aanzienlijk goedkoper dan vergelijkbare kwaliteits-hoortoestellen bij onze concurrenten. Bij Specsavers heeft u de keuze uit een innovatief en breed assortiment hoortoestellen van topkwaliteit. En al onze geavanceerde digitale modellen worden door gerenommeerde wereldmerken geproduceerd.

Kijk op www.specsavers.nl/horen voor meer informatie over onze scherpe hoorservice.



Audiciens

www.specsavers.nl

Beste lezers,

Muziek beluisteren of zelf maken is voor velen een genot. Het liefst zouden zij hier vele uren per dag mee bezig willen zijn. Maar muziek, hoe mooi ook, is op een te hoog volume schadelijk. In deze editie van de audiciens vertellen Petra Spigt en Peter van Galen waarom gehoorbescherming verschillend moet zijn.

Op 31 maart j.l. werd de “kick-off” gegeven voor de nieuwe school voor gezondheidstechniek waarin onderwijs en bedrijfsleven samengaan. Medio 2010 zullen de deuren van de Dutch Health Tec Academy open gaan. In een uitgebreid artikel van onze redactie wordt u op de hoogte gebracht van deze nieuwe opleidingsvorm.

De Audiciens sprak met Engelen Milder. Als draagster van de Vibrant Sound Bridge licht zij toe waarom kennis van zaken bij de audicien essentieel is ook al gaat het om een systeem dat nog maar weinig voorkomt .

En vers van de pers komt het seminar van de StAr van 20 juni ook aan bod. Hier werd weer eens benadrukt hoe belangrijk en intrigerend ons beroep is.

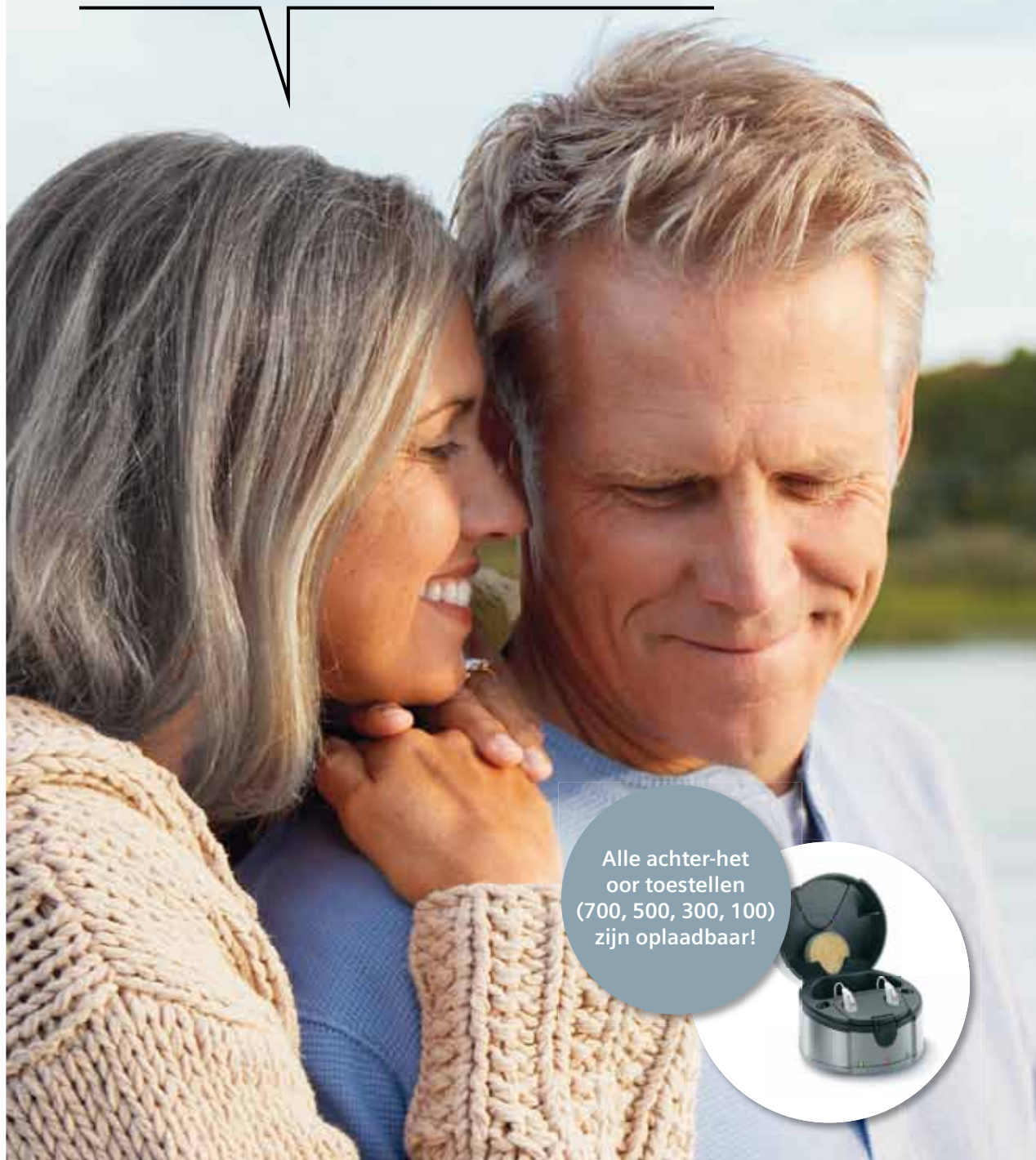
Natuurlijk zijn we ook weer blij dat onze vaste columnisten Hans van Pagée en Koos Voogt ons op de hoogte brengen van actualiteiten.

Wij wensen u weer veel leesgenot en een mooie zomer toe.

De redactie

VSB, een middenoor implantaat met grote gevolgen	5
	
Dutch HealthTec Academy	10
	
Oordoppen zijn niet allemaal hetzelfde!	13
	
Audicien in Europa	19
Intake, StAr seminar 20 juni 2009	20
	
Aan wie dit hoort, zegt het voort....	31
	
Persberichten	33
Column GAIN	35
Van het NVAB bestuur	37
Agenda	38


Waarom een decibel missen van de mooie momenten?



Alle achter-het-oor toestellen (700, 500, 300, 100) zijn oplaadbaar!



Siemens introduceert Motion. De hooroplossing voor mensen die midden in het leven staan.

Een lange wandeling maken in de natuur of samen genieten van een mooie reis. Wat de favoriete bezigheid ook is, men geniet te veel van het leven om zich door gehoorverlies te laten belemmeren. Daarom heeft Siemens Motion™ ontwikkeld. Motion biedt u als audicien een uitgebreide keuze op verschillende prestatieniveaus. Aan te passen met toonbocht of LifeTube, ringleiding of Tek  en is er zelfs een Power uitvoering. Met Motion is alles mogelijk. Bovendien zijn alle achter-het-oor oplossingen oplaadbaar. Siemens Motion; de meeste uitgebreide oplaadbare hoortoestelfamilie in de markt. www.siemens.nl/hoortoestellen

Answers for life.

SIEMENS

VSB, een middenoor implantaat met grote gevolgen

‘De Audiciens’ sprak met Engeliën Milder, een VSB-gebruiker

Als audicien kom je niet dagelijks in aanraking met een middenoor implantaat zoals Vibrant Sound Bridge. De vraag is dan ook in hoeverre een ‘gewone audicien’ op de hoogte moet zijn van dergelijke chirurgische hoorhulpmiddelen, de indicatie en de gevolgen. Volgens VSB-gebruiker Engeliën Milder is kennis van zaken essentieel, ook al gaat het om iets dat nog weinig voorkomt. Alleen dán wordt voorkomen dat een cliënt onnodig lang in onzekerheid verkeert en bijtijds in het juiste traject terecht komt.

Een geval apart

Afwijkende anatomie, onvoldoende resultaat van aanhoudend veranderende aanpassingen, frequente ernstige oorontstekingen en een klant die nooit zegt dat het goed is; het zijn aanwijzingen voor een gehoorprobleem dat wellicht buiten de competentie valt van de audicien. Wat dat betreft is een betere samenwerking met KNO-arts en AC, zoals vastgelegd in de Veldnorm Hoortoestelverstrekking 2009, een goede zaak. Bij twijfel kan snel en doeltreffend informatie en advies worden uitgewisseld. Uiterst geavanceerde hoortoestellen kunnen veel problemen verlichten of zelfs oplossen, maar er blijven patiënten die om uiteenlopende redenen alleen geholpen zijn met een (semi-)implantaat zoals BAHA, OMET, VSB en CI. Eén van deze patiënten is Engeliën Milder. Ze was voor de behandelend audicien, maar ook in de ogen van zijn collega’s, een tijdrovende en lastige klant waarvoor geen enkele oplossing voldeed. Nu heeft ze links én rechts een VSB. Voor haar zijn deze middenoor implantaten van levensbelang. Het is een brug naar de wereld om haar heen. Maar die wereld weet maar heel weinig van VSB, de indicatie en de gevolgen.

Daar heb je háár weer

Engeliën Milder: ‘mijn echtgenoot wees mij er in 2001 op dat ik o.a. geen vogelgeluiden meer hoorde. Via de huisarts kwam ik bij de KNO arts. Deze constateerde aan de hand van een audiogram een aanzienlijk gehoorverlies. Hierna begon de marteling met duizend-en-een oorstukjes, ontstoken oren, nóg meer oorstukjes, onhandigheid van de audicien enzovoort.’ Ze werd een ‘lastige klant’. Zo een waarbij je na verloop van tijd achter de balie duikt als ze voor de deur staat. Lastig, nooit tevreden, mondig en met een keur aan onbegrijpelijke klachten. De audicien ging uit van een verregaande eigenwijsheid van zijn cliënte.



Engeliën Milder

Hij handelde niet onderzoeksgericht en baseerde zich alleen op het door de KNO-arts geleverde audiogram. Hij ondernam geen stappen om zich in de aanhoudende problemen te verdiepen en dat neemt ze hem wel kwalijk. Engeliën Milder had als kind nog nooit oorklachten of gehoorproblemen gehad en studeerde later viool en klassieke zang. Ze stond midden in het leven met een gezin en een baan toen ze plotseling doof werd. Ondanks dat ze opgroeide met een dove vader was er in het begin vooral een gevoel van onmacht, angst en paniek. Ze besloot bewust zich te richten op haar mogelijkheden, niet de beperkingen en de strijd aan te gaan. Een strijd met haar doofheid, de hulpverleners en het ongeduld en de irritatie in haar omgeving. Het gevoel dat ook in het professionele circuit haar probleem lange tijd niet goed werd ingeschat deed haar twijfelen aan de kennis en kunde van de audicien. Haar smalle gehoorgangen werden pas na het zoveelste oorstukje herkend als uitzonderlijk kleine gehoorgangen die bijzondere aandacht vragen. Ze stapte over naar een zelfstandig werkend audicien bij een optiekzaak. Hij toonde inzet, verdiepte zich in het probleem en zocht antwoorden op haar vragen. Helaas draaiden alle aanpassingen uit op een teleurstelling, mede door de

heftig optredende oorontstekingen waarvoor ze inmiddels wekelijks een KNO-arts bezocht. Na een jaar was het gehoor teruggelopen tot 30% en werd onderzoek gedaan naar eventuele tumoren in de hersenen. Twee jaar na het ontstaan van de klachten werd ze doorverwezen naar het UMC St. Radboud om de mogelijkheden van een BAHA te bespreken. Het restgehoor was inmiddels nog maar 20%.

Niet doen!

De mogelijkheid van een implantaat ontlokte de audicien de waarschuwing: 'dat moet je niet doen, je kunt nooit meer terug'. Engeliën Milder was weliswaar de wanhoop nabij, maar had zich goed op de hoogte gesteld. Daarom zegt ze ook: 'het is een reactie uit onwetendheid, maar iemand die minder stevig in de schoenen staat zou er voor terugschrikken. Je moet als audicien goed weten wat je wel en niet kunt zeggen. De invloed is groot. Als er na jaren van diepe wanhoop geen oplossing is, word je op jezelf teruggeworpen. Het is stikken of slikken, maar ik wilde vechten! Dan komt een dergelijke opmerking extra hard aan. Wijsheid is weten wat je niet weet, doe niet alsof en verwijs tijdig door.' Helaas bleek een BAHA niet geschikt. Bij toeval viel de naam van prof. Cremers die wellicht een alternatief kon bieden: een VSB-implantaat. VSB is geschikt voor lichtere gehoorverliezen tot 50 dB. Bij hogere verliezen heeft een conventioneel toestel een beter resultaat. Als er sprake is van een chronische oorontsteking van de gehoorgang of onverdraagzaamheid voor het dragen van een gewoon toestel, is VSB een optie. Het wordt in dat geval aanbevolen bij gehoorverliezen groter dan 40 à 50 dB. De keuze voor CI is beter bij onverdraagzaamheid voor een gewoon toestel en een ondergrens van 70 á 80 dB. Nadeel is altijd de operatie: bij VSB wordt een transducer geplaatst in het mastoïd. ('De Audiciens', jaargang 1, juli 2007 - verslag StAR-seminar) Pas toen ze onder behandeling stond van prof. Cremers werd duidelijk dat de doofheid van Engeliën Milder veroorzaakt is door een genetisch defect, hetzelfde waaraan ook haar vader leed. Op 29 juni 2006, 6 jaar na het ontstaan van haar doofheid, kreeg ze haar eerste VSB.



Een forse ingreep

Engeliën Milder: 'de operatie zelf had ik onderschat, dat is een forse ingreep waar meer gebeurt dan alleen een gehooraanpassing. "Horen" is meer dan geluid dat van buiten naar binnen komt. Er gebeurt zoveel in je hersenen. Nadat ik mijn eerste implantaat had gekregen liep ik letterlijk en figuurlijk "mank" omdat ik maar aan één kant kon horen. Ik beleefde de wereld scheef. Ik heb ervaren hoe diep horen gaat. Je kunt de kleuren horen, je kunt geuren horen. Geluiden zijn anders.' Om weer volwaardig te kunnen functioneren wilde Engeliën zo snel mogelijk een tweede implantaat. Van de circa 43 patiënten die haar voorgingen had er maar één een tweede implantaat. Financieel en verzekeringstechnisch gezien zou ze zeker enige jaren moeten wachten vóór ze weer op de wachtlijst kon worden geplaatst, maar dit was onacceptabel. Engeliën Milder vond zichzelf te jong en te energiek om haar mogelijkheden en maatschappelijke en sociale leven in te perken met slechts één implantaat. Met goede argumenten en grote overredingskracht van prof. Cremers die het belang van een tweezijdige aanpassing aanhangig maakte bij de ziektekostenverzekeraar, kreeg ze in 2007 een tweede VSB en kan ze tot 70% weer horen.

Horen met je hele lijf

Engeliën Milder: 'muziek is altijd een component van mijn leven geweest. Ik heb altijd viool gespeeld en gezongen. Dat ging niet meer als gevolg van mijn gehoorverlies, maar het zit in je bloed. Dat kunt je niet uitzetten, dat

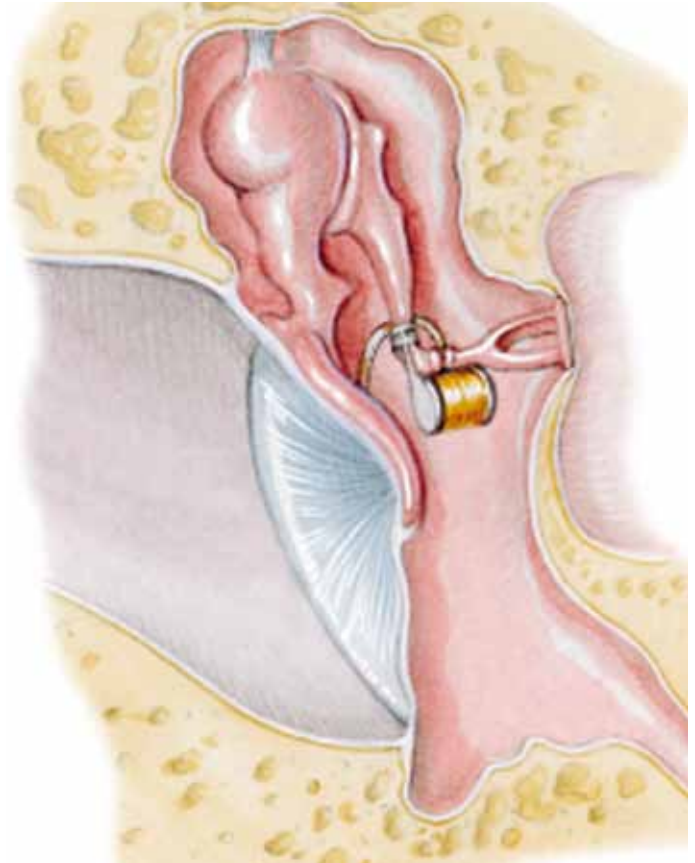
ga je in hersenen compenseren en dat is een verwarrend maar boeiend proces. Als je dat bewust bent, als je daarin verdiept, dan krijg je een enorme dimensie extra aangereikt.' Deze ervaring sluit aan bij onderzoeken naar samenwerking tussen zintuigen (zie 'De Audiciens', jaargang 1, april 2007). Alle zintuigen staan 24/7 op scherp. Dat kost veel energie, geestelijk en lichamelijk. 'Dat werkt door op je gehoor, je kunnen en je geduld.' Engeliën Milder: "Horen" staat als een zinderende koepel om je heen. Dat ervaar ik nu zo, vroeger niet. Ik merk nu dat met één implantaat die magische vibrerende cirkel wordt onderbroken. Als er één uit is geeft dat een verschrikkelijk gevoel van paniek en wanhoop. Dat brengt enorme emoties teweeg.' Zelfs als bij controlebezoeken op het ziekenhuis een processor wordt afgedaan voelt ze die paniek opkomen. Dat het verschil tussen horen en niet horen zo direct invloed heeft op het welbevinden is voor horenden niet te bevatten. Omdat de conditie van haar hoofdhuid een punt van zorg is adviseerde prof. Cremers de implantaten afwisselend te dragen. Alleen al de suggestie veroorzaakt paniek. Maar als het implantaat door de hoofdhuid komt is het hele verhaal afgelopen. Voortvarend als ze is heeft Engeliën Milder ook dit probleem direct bij de kop gepakt. Ze heeft her en der haar licht opgestoken en kan terecht bij een plastisch chirurg voor mogelijke oplossingen.

Het leven van alledag

Het besef dat bij beschadiging het restgehoor verloren gaat drukt een stempel op het dagelijkse leven. Fietsen, spelen met de kleindochter, maar ook een openstaand kastdeurtje vormen risico's. Er is geen bestaande (sport) helm die juist dat deel van het hoofd beschermt waar de implantaten zitten. Een helm laten maken kost € 1000,00 en dit wordt niet gedekt door de verzekering.

Een ander risico is ontregeling door scanners en poortjes zoals bij de douane of in het ziekenhuis. Een speciale pas moet waarschuwen dat bij een eventueel ongeval geen scan mag worden gemaakt. Een storing aan de VSB is onherstelbaar en daardoor heel beangstigend. Er kan geen tweede keer een implantaat worden geplaatst.

Aan de andere kant draagt Engeliën Milder haar doppen met gepaste trots. Ze zou graag een kunstenaars opdracht geven leuke, moderne doppen te ontwerpen, als een accessoire. Nu zitten ze onder het haar. Als mensen zien wat er aan de hand is, kunnen ze er ook rekening mee houden, want spraakafzien is noodzakelijk om een gesprek te kunnen voeren. Plaatsen van het geluid is nog problematisch en niet alle geluiden zijn herkenbaar.' In gezelschap blijft spraakverstaan onmogelijk. Engeliën



Milder: 'Op feesten en recepties is het een regelrechte ramp.' Met haar dochter volgde ze een gebarencursus. Sindsdien is deze altijd alert op goede communicatie met haar moeder. Ook aan de telefoon brengt ze het geduld op noodzakelijke pauzes te laten vallen om haar moeder de kans te geven het geluid te genereren en te antwoorden. Engeliën Milder wordt in het hele avontuur bijzonder gesteund door haar echtgenoot. Ze hebben het samen beleefd en slaan zich er samen doorheen. Een partner met ernstige gehoorproblemen heeft effect op de relatie, al is het maar omdat er altijd lipbeeld moet zijn om met elkaar te kunnen praten. Je kunt nooit 'zomaar' even wat zeggen en ook bij emoties moet er rustig, duidelijk en zichtbaar worden gesproken – ook als iets eventueel moet worden herhaald. Daar staat de omgeving niet bij stil en het wordt nooit vanzelfsprekend.

Meer bekendheid

Toen Engeliën Milder de boodschap kreeg dat ze haar gehoorproblemen maar moest aanvaarden, besloot ze nog harder te vechten tegen ondeskundigheid, verkeerde keuzes, en het afwentelen van het probleem op de lastige klant. Ze streeft ernaar meer bekendheid te genereren voor VSB, zowel maatschappelijk als bij de hulpverlening. Een audicien hoeft geen expert te zijn op het gebied van (half

Geluid op een nieuw niveau tillen

widex **mind[™]330**
the pleasure of hearing

Dual ISP technologie

De ongeëvenaarde geluidskwaliteit van Widex is de drijvende kracht achter de ontwikkeling van de **mind330**. Met Dual ISP hebben we een nieuw en innovatief platform dat horen aangenamer maakt, zelfs in een meer complexe luisteromgeving. De Widex ISP technologie controleert en coördineert voortdurend alle functies van het hoortoestel. Dit gebeurt geheel automatisch, overeenkomstig veranderingen in de luisteromgeving van de gebruiker.

Kwaliteit, gemak en comfort

Gesproken aanwijzingen worden door het SmartSpeak systeem gegenereerd. Samen met een volledig automatisch en aanpasbaar Master programma zet de **mind330** daarmee de standaard voor gemakkelijk luisteren en comfort in het middensegment. De Widex **mind330** levert zeer hoge kwaliteit tegen een opvallend consument-vriendelijke prijs. Bezoek onze website voor info over alle Widex hoortoestellen en toebehoren en het laatste nieuws: www.widex.nl



WIDEX[®]
high definition hearing



implantaten, maar wel weten dát het er is en wát het is. Op aanvraag is ze bereid deze informatie te geven. Zeker als het geen alledaags probleem betreft is het belangrijk dat een audicien, maar ook een huisarts of zelfs een KNO-arts, zijn beperkingen kent. Ook al is er niet direct een aanwijsbare oorzaak, zeg nooit dat er niks aan te doen is zonder diepgaand en uitgebreid onderzoek op álle terreinen. Het maakte Engelen Milder erg onzeker.

Niet iedere cliënt is even mondig en op de hoogte van verschillende mogelijkheden. Hij moet kunnen vertrouwen op de audicien. Duidelijk aangeven waar het aan schort is niet iedereen gegeven en vraagt dus ook een invoelend vermogen van de dienstverlener. Dat betekent dat houding, gedrag en opmerkingen van de audicien minder assertieve cliënten kunnen overdonderen. Er moet begrip zijn voor de emotionele kant van gehoorproblemen en de gevolgen van gehooraanpassing. Bijkomende problematiek, zoals aanhoudende oorontstekingen, beperken de mogelijkheden van een conventionele aanpassing. Er moet dan in een vroeg stadium een adequate medische behandeling worden gestart. Een ander behandeltraject dan een conventioneel hoortoestel is voor de cliënt een onbekend avontuur. Feiten kunnen een keus bevestigen, fabels en veronderstellingen maken een wanhopige cliënt onzeker, zeker als een eventueel chirurgische ingreep de enig mogelijke oplossing lijkt. Wees daarom voorzichtig met uitspraken. Na- en bijscholing blijven nodig en nog niet iedere audicien voldoet aan het gestelde niveau. Maar er wordt aan gewerkt. De StAr-audicien die voldoet aan de Veldnorm en het NOAH-protocol weet de weg naar informatie te vinden om zo de cliënt optimaal van dienst te kunnen zijn. Goede contacten met KNO-artsen en AC in de regio moeten een begintraject zoals beschreven door Engelen Milder voorkomen. Met de komst van triage is het wel een verhaal om in je achterhoofd te houden.

Aanraders om te lezen

- Tussen Zinnen; synthesie of hoe de zintuigen samenwerken (Crétien van Campen, uitg. Zien, Utrecht ISBN 90-901 9085-6)
- Het maakbare brein (Margriet Sitskoorn, uitg. Bert Bakker, Amsterdam ISBN 987 90 351 30 364)

Tips voor cliënten:

- Neem iemand mee als intermediair, dat neemt de paniek weg als je het niet hoort/begrijpt.
- Vraag begeleiding van een maatschappelijk werker of psycholoog bij het AC en bespreek daarmee de zaken waar je dagelijks tegenaan loopt. (Dit miste Engelen Milder in haar zoektocht. Voor het onbegrip uit haar omgeving, irritatie, beperkingen in doen en laten naast de eigen angsten en twijfels is nooit enige aandacht geweest in de vorm van professionele begeleiding.)
- Vraag naar hoofdbescherming op maat bij de zorgverzekeraar.

Wordt vervolgd....

Op 29 april ontving Prof. dr. C.W.R.J. Cremers, hoogleraar Oorheelkunde, een Koninklijke onderscheiding. Hij werd benoemd tot Ridder in de Orde van de Nederlandse Leeuw, vanwege zijn wetenschappelijke kwaliteiten en zijn inzet voor de verbetering van de kwaliteit van leven van een grote groep patiënten.

Prof. dr. C.W.R.J. Cremers is KNO-arts en hoogleraar in de Otologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen/UMC St. Radboud en geniet wereldwijde bekendheid vanwege zijn onderzoek naar erfelijke oorzaken van doofheid.

Hij speelde een belangrijke rol in de ontwikkeling van implantaten voor gehoorverlies en doofheid en werkte mee aan de introductie van Bone Anchored Hearing Aid devices (BAHA).

Prof.dr.ir. A.Snik is bijzonder hoogleraar Audiologie. De leerstoel is ingesteld door Stichting Viataal, een organisatie voor zorg en onderwijs aan mensen met beperkingen in horen, zien en communicatie. De leeropdracht is ondergebracht bij de afdeling Keel-, Neus- en Oorheelkunde en het Topcentrum Clinical Neuroscience. Prof. Snik is sinds 1989 als audioloog en wetenschappelijk onderzoeker verbonden aan de afdeling KNO en sinds 2000 hoofd van het Audiologisch Centrum Nijmegen.

Binnenkort heeft 'De Audiciens' een gesprek met beide professoren over medische- en audiologische aspecten van de Vibrant Sound Bridge (VSB). In het volgende nummer gaan zij nader in op deze bijzondere manier van gehoorrevalidatie en aandachtspunten hierbij voor de audiciens.

Dutch HealthTec Academy

van de redactie

Langs de A44 valt hij wel op, de zittende reus van 35 meter hoogte. Hij leent zijn lijf aan bezoekers die binnen kunnen voelen, ruiken, zien en horen hoe het menselijk lichaam werkt. Het is een reis door een gezond lichaam, onder het motto: als je er meer van weet, zal je er ook beter voor zorgen; als je je lijf begrijpt heb je ook eerder de neiging om gezond te willen leven. Het museum en belevingscentrum Corpus was daarmee de perfecte plaats voor de kick-off van de van de nieuwe school voor gezondheidstechniek waarin onderwijs en bedrijfsleven samengaan. De bestaande opleidingen voor audiciens, opticiens, orthopedisch technicus, orthopedisch schoentechanicus, tandtechnicus en technisch oogheelkundig assistent komen medio 2010 bij elkaar op één locatie in de regio Utrecht. Op 31 maart werd de nieuwe naam onthuld: Dutch HealthTec Academy - brings quality to life!.

DHTA – brings quality to life

Na weken van geheimhouding mocht eindelijk de nieuwe naam hardop worden uitgesproken: Dutch HealthTec Academy. Genodigden uit alle geledingen van het werkveld werden bijgepraat over de stand van zaken met betrekking tot de nieuwe school. Paul Valk, als voorzitter van de stuurgroep namens het bedrijfsleven vanaf het begin bij het project betrokken, geeft aan dat er een enorme inhaalslag gaande is. 'Deze school komt net op tijd. Het accent binnen de branches is aan het verschuiven van techniek naar dienstverlening. Het onderwijs had moeite om te volgen, waardoor bedrijven zelf mensen gingen opleiden en het onderwijs de binding met de praktijk dreigde te verliezen. De Dutch HealthTec Academy laat ondernemers weer ondernemen en het onderwijs weer onderwijzen, met veel trots en enthousiasme. Met ruim 500 vacatures in gezondheidstechniek gaat ook het bedrijfsleven hiervan profiteren. Maar we zijn er nog niet. Paul Valk noemt de kick-off een bemoedigend schouderklopje om de verschillende groeperingen die bij elkaar zijn gebracht



Foto Sicco van Grieken

binnen dit landelijk opleidingscentrum ook bij elkaar te houden.

Instroom van jonge mensen

Er is een tekort aan kwalitatief goed geschoolde mensen in de gezondheidstechniek. Door de bestaande opleidingen samen te brengen kan in de toekomst het hoofd worden geboden aan de groeiende vraag naar hoogwaardige gezondheidsproducten en diensten, zoals brillen, hoortoestellen, gebitsprothesen en speciale schoenen. Veertien samenwerkende partijen in het onderwijs en bedrijfsleven hebben de handen ineen geslagen voor een toonaangevende academie waar techniek, innovatie en design centraal staan. Interactie van docenten, studenten en bedrijfsleven en een bundeling van krachten moet kwalitatieve, professionele en betrouwbare opleidingen bieden die zorgen voor een continu aanbod van vakmensen.

'We zitten te springen om een nieuwe, vitale instroom van jonge mensen', zegt Jan Vissers, directeur kennis- en opleidingscentrum SVGB. Er is winst te halen uit een intensieve afstemming van praktijk en theorie door bijvoorbeeld gezamenlijke programma's op te zetten. Dat beaamt ook Karin Verkerk, lid College van Bestuur van Amarantis/ROC ASA, een van de onderwijsorganisaties die een deel van de opleidingen onderbrengt bij de Dutch HealthTec Academy. 'De huidige opleidingen zijn in aantallen deelnemers gering. Door onze krachten te bundelen blijven kennis, materialen en onderwijsaanbod actueel. Op die manier werken we samen aan de kracht van het praktijkonderwijs.'

BOL en BBL

Door alle bestaande opleidingen onder te brengen in één gebouw krijgt de DHTA één gezicht, meer uitstraling en meer kracht. De verschillende opleidingen blijven bestaan maar kunnen binnen de academie vooral leren van

elkaar. Door gecoördineerd afspraken te maken, zaken af te stemmen en samen te werken op het gebied van leerbedrijven tot communicatiesystemen kan de praktijk worden verbonden met de school op een nieuwe manier. Zo is bijvoorbeeld ondernemerschap een gezamenlijk programma en door de samenwerking kan de leerling beschikken over de modernste hulpmiddelen.

Onder de noemer 'Dutch HealthTec Academy – brings quality to life' wordt een actieve campagne opgezet om studenten te werven. Er is plaats voor circa 1.000 deelnemers op jaarbasis. Naast jonge instromers uit het vmbo, havo en vwo is er ook plaats voor werknemers die op latere leeftijd kiezen voor een carrière in de gezondheidstechnische beroepen en werknemers en ondernemers in relevante beroepsgroepen die door aanvullend beroepsonderwijs willen werken aan hun vakmanschap en ondernemerschap. Want vakman (m/v) worden is één, vakman blijven is zeker zo belangrijk. Het onderwijs speelt daar flexibel op in: sámen als het kan, maar ook in aparte groepen als dat moet.

Jongeren kunnen in een oriëntatiejaar (Beroeps Opleidende Leerweg) ontdekken welke kant van de gezondheidstechniek het beste bij ze past en maken

pas dan een definitieve keuze. Daarnaast blijft de Beroeps Begeleidende Leerweg zoals die nu bestaat voor bijvoorbeeld de opleiding Audicien bestaan. Om verantwoorde keuzes te maken is er begeleiding vanuit het loopbaancentrum.

Kwaliteit van leven

'De beroepsgroepen zijn te onbekend en onbekend maakt onbemind', aldus projectmanager Jenny Doest. ' Samen kunnen we jongeren beter enthousiast maken voor deze vakken. Het profiel van de jonge doelgroep wordt verbeeld met 'Tom', een 17-jarige VMBO-leerling die 'altijd wel een beetje bezig is met techniek, het leuk vindt om met mensen te werken en misschien iets in de zorg wil'. Na een oriëntatiejaar kan Tom zijn wensen en toekomst duidelijk(er) formuleren en een bewuste keus maken.

Er zijn steeds meer ouderen met beperkingen in kwaliteit van leven. Door goede vakmensen op te leiden, jong en oud, kunnen we daar wat aan doen. Vakmanschap, ondernemerschap, innovatie; dit alles komt samen in de Dutch HealthTec Academy. De Academy moet maatgevend zijn en een keurmerk voor industrie en bedrijfsleven. Het is een Nederlandse school met internationale ambities voor jonge instromers, leerlingen van vakopleidingen en vakmensen.

Foto Sicco van Grieken



passport™

Een wereld aan mogelijkheden



De kortste weg naar succes

Passport™ combineert revolutionaire innovaties met doelgerichte kenmerken. De complete oplossing helpt uw cliënten succesvol te communiceren, zelfs op locaties waar ze anderen voorheen nauwelijks konden verstaan.

Persoonlijk

Dankzij smartFocus™ kunnen uw cliënten het luistercomfort zoals nooit tevoren aanpassen. Een variabele microfoonstrategie en instelbare adaptieve kenmerken stellen uw cliënten in staat hun luistervoorkeuren naar wens te wijzigen.

Verbinding

Het Unifi™ Wireless systeem biedt verbindingsmogelijkheden die de algehele luisterervaring verbeteren.

Intelligent

Geavanceerde kenmerken zorgen ervoor dat uw cliënten anderen duidelijk en comfortabel kunnen verstaan in verschillende omgevingen.



Innovaties die Passport™ toonaangevend maken in zijn klasse:

SmartFocus™ Ongekende controle voor cliënten

LearnNow™ Interactief zelflerend vermogen

Unifi™ Wireless System Draadloze verbinding en programmering

Moxi™ 13 en Moda™ 13 De kleinste complete AHO's

IntelliVent-technologie Nauwkeurige ontluchting door digitale precisie

Shift™ Elegant ontwerp met een ultrakleine behuizing

Oordoppen zijn niet allemaal hetzelfde!

De Audiciens in gesprek met Petra Spigt (Laboratorium Formaat) en Peter van Galen (Earproof)

Gehoorbescherming is volop verkrijgbaar. Alpine heeft speciale promotie-doosjes waarop een bedrijfslogo kan worden gedrukt en oordoppen zijn te koop via o.a. de ANWB, Kijkshop en DA-drogist. Ook Comfoor is een grote leverancier van gehoorbeschermingsmiddelen en de consument kan zowel zakelijk als privé terecht op internet bij nog tal van anderen.

Gehoorbescherming is nodig op veel momenten in het dagelijks leven, zowel in werksituaties als in vrije tijd. Voor gehoorbescherming op maat moeten stappen worden ondernomen; daarvoor moet de klant een afdruk laten maken. Dit moet bij voorkeur gebeuren door een daarin geschoold iemand: de audiciens.

De muziekindustrie is een aparte en interessante doelgroep. 'Een muzikant wil geen frequentie missen en is de meest kritische luisteraar die je kunt bedenken in deze wereld. Als je het voor hem kan laten lukken, dan kun je iedereen laten werken met oordopjes.'

Twee jaar geleden kwamen Petra Spigt en Peter van Galen in contact met elkaar. Hij wilde met een nieuw filter een topmerk gehoorbescherming in de markt zetten en zij zocht al een tijd naar wegen om gehoorbescherming naar een hoger plan te tillen dan tot nu toe door toeleveranciers werd gedaan. Samen staan zij voor een nieuw concept in gehoorbescherming: hoge kwaliteit, maatwerk en educatie.

Het begint bij een perfecte afdruk van het oor, dat vormt de basis voor hoge kwaliteit van het eindproduct. Helaas komt het nog (te) vaak voor dat er slecht gemaakte afdrukken binnenkomen op het laboratorium. Vandaar dat Petra Spigt en Peter van Galen er met klem op wijzen dat afdrukken gemaakt moeten worden door professionals; audiciens die hun vak verstaan.

Ambitieuze audiciens

Preventie is niet het meest spectaculaire en winstgevende terrein voor de audiciens. Maar een audicien met hart voor de zaak heeft oog voor het totaalconcept en oor voor preventie en gehoorbescherming. De audiciens met ambitie vind je doorgaans terug in franchisebedrijven of bij/als zelfstandig gevestigde audiciens. Zonder van hogerhand opgelegd bedrijfsbeleid zijn er meer mogelijkheden je te

ontplooiën. Na- en bijscholing is verplicht om geregistreerd te blijven, maar niet iedere audicien wordt in staat gesteld de nieuw opgedane kennis in praktijk te brengen.

Ook beschikken nog niet alle audiciens over de nieuwste materialen. Petra Spigt geeft al 15 jaar les op de opleiding voor audiciens. Voor het maken van afdrukken wordt sinds twee jaar standaard gewerkt met de video-otoscoop die meer informatie geeft dan een gewone otoscoop. Voor veel leerlingen is dit nieuw, wat betekent dat het in de praktijk nog weinig wordt gebruikt.

Met consumentenonderzoek en artikelen in de media staat de audicien de laatste tijd nogal negatief in het nieuws. Toch zijn er audiciens die hard aan de weg timmeren, die vooraan staan om bij te scholen, die fors investeren om apparatuur en kennis up to date te houden en die graag goede gehoorbescherming aan de man brengen. Kortom, de vakman die hart heeft voor zijn werk, zijn cliënten en zijn bedrijf. Om dat bedrijf goed te kunnen voeren moet er winst worden gemaakt, maar dat is een gevolg van goed vakmanschap, klanttevredenheid, hoogstaande dienstverlening en hoge kwaliteit. Daar horen preventie, werk- en waarschuwingssystemen, schoonmaakmaterialen en informatie ook bij. Daarmee kan een (zelfstandig) audicien zich profileren. Dat is ook de vakman (m/v) die het mede als zijn taak ziet jongeren massaal aan de oordoppen te krijgen.

Arboregels: niet voor muzikanten?

Peter van Galen werkte in de muziekindustrie en ondervindt aan den lijve de nadelen van tinnitus en hyperacusis. De oorzaak is waarschijnlijk het ontploffen van vuurwerk naast zijn oor op 12-jarige leeftijd, 'maar', zo zegt hij, 'later heeft harde muziek daar ook wel toe bijgedragen'.

Sinds 2008 moet ook de entertainmentindustrie voldoen aan arbo-voorwaarden en dus aan geluidsnormering. Op het kantoor waar hij werkte kreeg iedereen gehoorbescherming aangemeten en werd hem gevraagd om Idols II te begeleiden met in-ear monitors. Hij moest ervoor naar het buitenland waar ze werden gebruikt door grote buitenlandse muzikanten. Dat zette hem aan het denken over hoe er met de oren wordt omgegaan. Arbo-regels zijn dwingend, maar werken in een bedrijf of industrie is niet vergelijkbaar met de muzikantenindustrie met redelijk autonome personen die op elke dwingende regel averechts reageren. Dus dat moest anders: communicatie via een omweg.

De meeste leveranciers van oordoppen gebruiken termen als lawaai, herrie, noise en schade. Dat moet voor muzikanten vertaald worden naar sound, volume of geluid. Het blijkt moeilijk te zijn om vanuit een industriële positie de 'leisuremarkt' goed te bedienen.

Muzikanten moet je niet opzadelen met angst over hun toekomstig gehoor, dat heeft invloed op performance, leven en vakuitvoering. In plaats van de term gehoorbescherming wordt gesproken over 'reductie'; het reduceren van geluid op bepaalde plaatsen. Bij Earproof staat ® (gedeponeerd) ook voor reductie en dat komt terug in de naamgeving van de producten: sleep®, race® en swim®. Als er een probleem wordt gediagnosticeerd moet ook direct een oplossing worden geboden en dat hoeft niet altijd een duur muziekfilter te zijn. Er zijn ook andere, goedkopere producten ontwikkeld, geschikt is voor een specifieke doelgroep.

Peter van Galen zegt: 'Als je de muziekprofessionals over de streep krijgt m.b.t. gehoorbescherming, dan heb je de moeilijkste groep te pakken. Het is ook een groep met een grote voorbeeldfunctie voor de jeugd'.

Door het delen van kennis ontstaat meer transparantie. Gehoorproblemen van muzikanten zijn niet langer een taboe maar oordoppen zijn in de muziekindustrie nog geen automatisme. Bij het publiek zie je langzaam meer gehoorbescherming. De arbo-wet stelt in de geluidszone gehoorbescherming verplicht voor productiepersoneel, maar niet voor de artiesten op het podium. Veel artiesten weten dat ze gehoorschade hebben. Onderzoek wijst uit dat de meeste

artiesten uit de jaren 60/70 inmiddels een hoortoestel dragen. Ook de geluidstechnicus is uitgezonderd. Met 15-20 dB demping kun je geen optimaal geluidsbeeld neerzetten voor het publiek. Een beetje dubbel, want de technicus moet enerzijds goed kunnen horen hoe het geluid klinkt voor het publiek, maar aan de andere kant betekent een gehoorbeschadiging dat hij dit niet naar behoren kan doen.

Peter van Galen: 'Het is een uitdaging om daar oplossingen voor te verzinnen door optimale gehoorbescherming op maat. Onze beschermers van zachte siliconen hebben een hoog draagcomfort en zijn van transparant materiaal dat minder opvalt in het oor. Door de vlakke demping over het hele frequentiebereik worden ze veel gebruikt door muzikanten en DJ's. De voordelen zijn:

- minder snel moe en langer gefocust en geconcentreerd;
- betere definitie van het geluid doordat het oor optimaal kan functioneren;
- bescherming van het gehoor tegen mogelijke gehoorschade op langere termijn als het op de juiste manier wordt gebruikt. Dat wil zeggen: altijd dragen en niet even uitdoen.'



Niet even tussendoor

Op beurzen en muziekmanifestaties is aandacht voor gehoorbescherming in de vorm van promotie en informatie. Er zijn fabrikanten die in alle drukte ´even´ een oorafdrukje maken en vervolgens de oordop leveren aan de klant. Daar zit een paar weken tussen en de klant kan nergens heen als er iets niet in orde is.

Volgens Peter van Galen is het zinvoller op manifestaties eenmalige gehoorbescherming beschikbaar te stellen en met gerichte voorlichting de jeugd te bereiken. Sinds vier jaar is Earproof actief op festivals. Niet belerend, niet dreigend met gehoorschade, maar met aansprekende posters en promotiemateriaal. Vandaar dat geïnteresseerde bezoekers worden verwezen naar een audicien in hun omgeving die in alle rust een afdruk kan maken. Zo wordt de audicien betrokken bij het proces van kwalitatieve oordoppen. De klant kan in alle rust bepalen wat de juiste dop is, aan welke kwaliteiten deze moet voldoen en is verzekerd van service en nazorg. Een maatproduct hoort wat aanpassing en service betreft thuis bij de topspecialist. Helaas staan niet alle audiciens open staat voor dit commercieel minder aantrekkelijke product.

Rust voor je oren

Grafieken met veilige geluidsbelasting zijn metingen in de industrie met een vaste ruis op de werkvloer. Een constant en detecteerbaar geluid. Petra Spigt: ´Het is ook lekker om een keer goed lawaai te horen. Met muziek moet je daar genuanceerder naar kijken. Er is geen jongere die 40 uur per week in een disco staat of werkt. Maar daarbuiten is er ook gehoorbelasting. In het werkveld zie je dat muziek, m.n. Ipod en mp3-gebruik, als boosdoeners worden aangemerkt voor verminderd gehoor. Dit zou veel breder belicht moeten worden want er zijn veel meer punten waar je een vermoeid gehoor aan overhoud.´

Petra Spigt werkt al jaren samen met een aantal grote orkesten op het gebied van gehoorbescherming. ´Oren volproppen en geluid dempen kan iedereen. Het is een uitdaging om dit zodanig te doen dat de muzikant zijn instrument goed blijft horen. Het aanmeten van een beschermingssetje kost daarom veel tijd en energie. Muzikanten zijn ontzettend kritisch zodat je soms wel drie keer terug moet voor één setje.´

Een keer had een orkest net de hele ochtend een stuk van Mahler gerepeteerd toen ze afdrukken kwam nemen. Iedereen zakte even onderuit en genoot : even rust, even stilte... Petra Spigt: ´Dat doe je als je moe bent, dan doe je je ogen dicht. Met je oren kan dat niet. Dáár willen wij

een oplossing voor bieden. Net als je ogen moet je ook even je oren dicht doen; als je naar huis rijdt of in de bus of de trein kun je oordoppen dragen en je oren rust geven.´

´Jeugd luistert juist dán naar muziek, die hebben nog niet zo´n behoefte aan rust. Veel muzikanten zijn 30 jaar en ouder en de tolerantie wordt minder naarmate je ouder wordt, aldus Peter van Galen.

Topkwaliteit

Binnen Europa zijn er veel aanbieders op de markt voor oordoppen maar weinig grote merken. Om die grensoverschrijdende muziekmarkt te veranderen, op te voeden en te bedienen moet je wereldwijd denken. Het is van wezenlijk belang hoe je de klant aanspreekt. De match, de communicatie is belangrijk. Earproof heeft een nieuw en eigen imago opgebouwd. Het is een merk voor iedereen dat als totaalconcept meer doet dan alleen het dempen van het geluid. Reductie van geluid is de basis, daaraan gekoppelde meerwaarden zijn educatie, esthetiek, pr- en marketingstrategieën voor een breed publiek. Daar hoort ook begeleiding bij van enkele grote Dj's en bekende topmusici en het leggen van contacten met de juiste artsen, zoals Jan de Laat en Dennis Kox van het LUMC.

Je kunt muzikanten uitleggen dat ze echt niet altijd met hun oordoppen op het podium hoeven staan, maar dat ze die oordoppen juist veel beter kunnen gebruiken op heel veel andere plekken, zoals tijdens reizen of studeren. Mensen denken onterecht dat ze met oordoppen in niks horen. Juist op reis kun je de oren rust geven om op andere momenten, zónder oordoppen, een beter en meer uitgerust gehoor te hebben.

Met uitgeruste oren ben je ook lichamelijk beter uitgerust, beter gefocust, kun je beter je werk doen en daarbij vermindert de kans op mogelijke gehoorschade. Peter van Galen: ´We kunnen niet beloven dat iemand nooit wat aan zijn oren krijgt, dus gehoorbescherming is een valse belofte.´

In de beleving van de gebruiker is een oordop een oordop, maar er zit wel degelijk verschil in. Het maakt uit wát je in je oor hebt en waarvoor. Je begint met gehoorbescherming, een schuimpje of zo. Vervolgens zoek je naar een betere geluidskwaliteit en een comfortabel zittend product.

Petra Spigt: ´Ik ben al 22 jaar bezig. Ooit was ik edelsmid en industrieel ontwerper en ik wilde gewoon mooie oorstukjes maken. Niet gericht op omzet en winst, maar creatieve, leuke, goede ontwerpen en oplossingen verzinnen. Gekoppeld aan een filosofie produceren we vanuit Laboratorium Formaat topproducten onder een eigen merknaam. Vernieuwend en anders in vormgeving en detail.´

Peter van Galen noemt de ontwerpen futuristisch en

Zoals
uw klanten
het willen horen

HOOR
expert

De specialist voor
alle hooroplossingen

- Hoorondersteuning
- Telefonie
- Signalering systemen
- Wekkers
- TV & HiFi systemen
- Audiotransmissie systemen
- Afdruk materiaal
- Reiniging
- Opleidingen
- Technische ondersteuning
- E-marketing



www.hoorexpert.nl



Hoorexpert Gildenstraat 30 4143 HS Leerdam Telefoon 0345 - 63 23 93

emid

 **Interacoustics**[®]
Leading diagnostic solutions

Affinity 2.0

Optimaliseert uw hoortoestelaanpassing

Stel uw eigen Affinity 2.0 samen uit de volgende componenten:

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

Dé partner voor de audicien

Uw Affinity 2.0
koopt u bij Emid

Ook leverancier van:

Audiometers
Tympanometers
Richtinghoorbogen
Video otoscopen
Automatisering
Opleidingen
Cabines

EmiD B.V.

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



minimalistisch. Zo dicht op het trommelvlies is ieder detail essentieel en maakt het een groot verschil als een boring niet goed is of de positie van het filter niet klopt. De ontwerpen worden binnenkort groots gepresenteerd.

De perfecte afdruk

Petra Spigt deed onderzoek naar de viscositeit van afdrukmaterialen (De Audiciens, jaargang 1, nr 4). Fabrikanten weten vaak niet dat er heel veel verschil zit in afdrukmaterialen. Het materiaal moet passen bij de doelgroep. De leeftijdscategorie van 12 tot 70 jaar heeft normale stevige oren. Daarvoor is een bepaald afdruk materiaal het meest geschikt en dat moet dan ook worden gebruikt. Naast het juiste materiaal is voor een perfecte afdruk ook de kundigheid van de audiciens belangrijk.

‘Iedere goede audicien weet dat hij voorbij de 2e knik moet zijn. Toch sturen ze een slechte afdruk met het idee dat het laboratorium het wel uitzoekt. Dan word ik heel boos. Zoals je maar één kans krijgt voor een eerste indruk moet je ook in één keer een goede afdruk maken om te weten of je een perfect product kunt produceren. Wij hebben Earproof First Impression ontwikkeld, een materiaal waarbij je het oor niet opblaast. De afdruk is essentieel in het hele productieproces. Daarom willen wij contact met audiciens om uit te leggen dat zij een uiterst belangrijke schakel zijn.

We moeten voorkomen dat er een steeds grotere wildgroei van afdruknemers ontstaat die hier niet voor zijn opgeleid. Daarom moet de audicien goed worden voorgelicht over materiaalgebruik en het nemen van een afdruk. In het totaalconcept speelt ook hygiëne een rol: hoe maak je oordopjes schoon, hoe ga je met oren om. De klant moet langs kunnen komen om te passen en het moet lekker zitten. Zo niet, dan moet direct en zonder kosten een nieuwe afdruk genomen kunnen worden.’

De klant als ambassadeur

Peter van Galen: ‘Een tevreden klant is goud waard. We streven perfectie na en gaan ver om de klant tevreden te stellen. Door festivalbezoekers te informeren kun je ze reclame laten maken voor het merk dat te koop is bij de audiciens: om altijd zelf de keuze te kunnen maken je oren rust te gunnen voor, tijdens of na een festival, moeten ze gewoon een setje oordoppen bij zich hebben. Je poetst toch ook elke dag je tanden!

We willen de klant goed kunnen “routen”. Soms nemen ze pas na maanden contact op dat ze het product wel willen. Wij zoeken dan een audicienwinkel in de buurt waar ze goed geholpen kunnen worden. Daarvoor is

een goed contact nodig met de audiciens en die moet niet afhankelijk zijn van een bepaalde leverancier. Ik geloof ook in een onafhankelijke audicien, daar zit veel meer vrijheid en ondernemerschap in.’

Doppen van Formaat

Met superkwalitatieve hoogwaardige producten zetten Petra Spigt en Peter van Galen een premiumbrand neer op het gebied van oorbescherming en gehooroplossingen op maat. Petra Spigt heeft nooit oorstukjes als eigen merk geleverd, maar dit is de eerste keer dat een product haar erg aanspreekt. Het is een filosofie, de Apple onder de gehoorbeschermers. Zo is Peter van Galen ook al vergeleken met Marlies Dekkers (lingerie) omdat hij van de suffige oordoppenmarkt iets sexy’s, aantrekkelijks en acceptabels heeft weten te maken. In oktober komt Earproof uit met een eigen filter. Dan is er afdruk materiaal, kennis hoe de afdruk moet zijn, het eindproduct en de hele marketing in één pakket dat geschikt is om via Nederlandse en Belgische winkels te verkopen. Daarbij wordt tijd geïnvesteerd in training van audiciens in hygiëne en het nemen van afdrucken.

Iedereen weet dat je je handen moet wassen, hoe je oorstukje moet schoonmaken en gereedschap moet reinigen, maar niet hoe, hoe lang en waarmee. Petra Spigt heeft m.b.t. hygiëne een schema gemaakt. Dit wordt toegevoegd aan het bestaande lesprogramma en wordt in september ook aangeboden in een nascholingscursus voor audiciens.

Hierin wordt ook duidelijk om welke micro-organismen het gaat. In een totaalprogramma wordt hygiëne, verpakking, afval en afvalverwerking besproken naast lakken die je moet gebruiken en wat je moet doen met restanten siliconenlak.

Mee naar een festival?

Peter van Galen: ‘We zoeken altijd mensen die op beurzen goed en verantwoord oorbescherming kunnen promoten en die goede ‘after sales’ bieden. Op www.earproof.com staat een agenda met data en evenementen waar oordopjes en informatiemateriaal wordt uitgedeeld. Voor bijvoorbeeld Lowlands (21 augustus 2009, Walibi-Flevo, Biddinghuizen) zijn nog (aankomend) professionals nodig voor het promotieteam. Geïnteresseerde (leerling)audiciens die zo eens een popfestival van nabij willen meemaken kunnen zich aanmelden!’

nieuw in de Kenmerk-reeks:

hoortoren

een schoolbreed lespakket over het gehoor, geluid en gehoorschade
materialen gedifferentieerd naar vier leeftijdsgroepen en verpakt
in een praktische bewaardoos

inclusief digitale
decibelmeter



Audiciens in Europa

van de redactie

In 'De Audiciens' van oktober 2008 sprak Paul Valk over het belang van erkenning van het vak en het vakdiploma audiciens. Inmiddels is een kwaliteitsstandaard voor het beroep audiciens een feit en maakt deze veldnorm het mogelijk het werkterrein te verruimen en samenwerking te verbeteren. Audiciens moeten hiervoor op verschillende terreinen nascholen.

Titelbescherming op nationaal en Europees niveau is daarvan afhankelijk. In veel Europese landen is audiciens een gereguleerd beroep met een beschermde titel. Onze buitenlandse collega's willen deze status niet kwijtraken omdat het in andere Europese landen anders geregeld is en zijn daarom blij met de vooruitgang die in Nederland wordt geboekt.

'De Audiciens' vroeg Paul Valk naar de stand van zaken: de laatste concepttekst voor een Europese norm is gereed en gaat ter inzage naar alle nationale normalisatie-instituten. De reacties worden verwerkt tot een definitieve eindtekst. De procedures lopen en worden eind dit jaar afgerond.

Erkenning

In het streven naar nationale erkenning staan de audiciens niet alleen. De branches medische hulpmiddelen vormen een platform om te komen tot een aparte erkenning voor gezondheidstechnische beroepen. Recent heeft ook NUVO zich aangesloten en brengt daarmee behoorlijk gewicht in de schaal; er zijn veel opticiens, veel consumenten en daarmee ook direct veel politieke interesse. Audiciens en orthopedisch technici gaan ook voor Europese erkenning. Dit moet gelijkwaardige hoogstaande zorg garanderen in alle Europese landen. Om de status van audiciens in ons omringende landen niet aan te tasten moeten we aansluiten bij hun niveau. Onze erkenning en titelbescherming moet voorkomen dat straks in het buitenland audiciens sneller en minder goed worden opgeleid. Een EU-norm beschermt de kwaliteit van het vak.

BIG problems

Bescherming van de titel audiciens volgens de wet BIG ligt politiek moeilijk; dit wordt voorbehouden aan medische beroepen. Wel wordt gestreefd naar een soortgelijke wettelijke structuur voor aanleunende paramedische beroepen. Audiciens wordt dan een beschermde titel met eisen voor opleiding, na- en bijscholing. Dit

betekent een reële consumentenbescherming voor slechthorenden. Het biedt ook de audiciens bescherming tegen beroepstitels die deskundigheid suggereren. Aan een audiciens worden eisen gesteld aan opleidingsniveau, informatievoorziening, het volgen van de cliënt, zorgverlening op maat en klanttevredenheid.

De erkende audiciens staat voor betrokken dienstverlening aan de slechthorende en is in staat triage uit te voeren. Dit in tegenstelling tot de hoortoestelspecialist die zich beperkt tot verkoop van hoortoestellen. Een tweedeling in de markt is niet uit te sluiten.

De overheid heeft bezuinigingsmaatregelen aangekondigd, ook in de zorg. Het risico bestaat dat meer moet worden betaald voor hulpmiddelen. Het budget medische hulpmiddelen staat al onder druk en het is belangrijk dat vooral de echte patiënt met ingewikkelde gehoorproblemen een reële vergoeding blijft ontvangen. Het is denkbaar dat in een tweeledige markt 'de patiënt' voor vergoeding in aanmerking komt, maar 'de klant' het moet doen zonder, of met een lagere tegemoetkoming in de kosten van het hoortoestel.

DHTA

De huidige opleidingsmogelijkheid tot audiciens trekt weinig jongeren. Toch is daar in de toekomst grote behoefte aan. Mogelijkheden daartoe biedt het secundair onderwijs. Jongeren willen op MBO-niveau een brede keuze maken waarmee ze niet direct in een bepaalde richting worden geduwd. Met 14 vakopleidingen onder één dak wil de Dutch HealthTec Academy hieraan voldoen. In het profiel van toekomstige leerlingen komt een brede keuzemogelijkheid naar voren naast de vraag: 'en kan ik er ook mee naar het buitenland?' Ook dáárom is het belangrijk om opleiding en beroepsuitoefening binnen de EU op een vergelijkbaar niveau te hebben. Het biedt kansen aan een nieuwe generatie audiciens en verzekert de slechthorende van goede zorg, óók in eigen land.



Paul Valk

Intake, StAr seminar 20 juni 2009

Van de redactie

Intake, een klein woord met vele betekenissen; inlaatopening, vernauwing, nieuwe instroom van personen, opname, invoer van een apparaat, opgenomen hoeveelheid van energie, inkomsten, ontvangsten, drooggelegd of ontgonnen stuk land en thema van het StAr seminar in Nieuwegein. In verband met het hoge aantal inschrijvingen (531!) deze keer niet in de Jaarbeurs, maar in het NBC congressentrum te Nieuwegein. StAr hecht groot belang aan de kwaliteit van de intakes. Audiciens moeten goed beslagen ten ijs komen als het gaat om triage en Veldnorm. Daarnaast zijn nog genoeg andere redenen om Intake als thema te nemen. 'Het thema staat dicht bij de audiciens en sluit aan op de dagelijkse praktijk', vertelde Willem Jan Lieve, secretaris van StAr 'De Audiciens' al vóór het seminar. 'Ik hoop dat iedereen naar huis gaat met het gevoel: maandag ga ik het toepassen!'

Mededelingen vooraf

- Hans de Wit-Fleer, voorzitter van StAr wees op het nieuwe logo voor briefpapier en keurmerken van StAr. Eén herkenbaar beeldmerk schept meer duidelijkheid naar de consument.
- Op de otoscopie cursus is enthousiast gereageerd. Uit een aantal reacties blijkt dat deelnemers het hebben ervaren als een zinvolle en interessante aanvulling van kennis en vaardigheden. Leuk is dat er ook positieve reacties zijn binnengekomen van artsen die het effect óók hebben opgemerkt. De audiometrie cursus is bijna klaar om aan de praktijk te worden getoetst.
- Voor het StAr najaarsseminar kan worden ingeschreven op twee data: zaterdag 7 november of maandag 9 november.

Intake: wat verstaan we daaronder?

Samen met Joop Beelen (NVVS) gaf Hans de Wit-Fleer invulling aan deze vraag. In een piepklein onderzoekje bij audiciens uit alle winstreken, een keten audiciens en een zelfstandig audicien inventariseerde Hans de Wit-Fleer hoe zij omgaan met de intake. De intake begint voor veel audiciens al bij het eerste contact met de klant, vervolgens komt een gestructureerde inventarisatie en het eindigt met de aanpassing en proefperiode. De gecontacteerde audiciens hechten groot belang aan een goede intake en weten welke informatie relevant is.

Triage maakt de intake een uitermate belangrijke fase in



de hoortoestelaanpassing. Alle facetten van een intake moeten naspeurbaar zijn in het dossier. Daarin staan ook de verschillende onderzoeken en bijzonderheden. Helaas moet worden vastgesteld dat niet overal wordt gewerkt volgens het StAr-protocol.

Joop Beelen haakte in op één van de conclusies uit het mystery-guest onderzoek van de NVVS in 2008 dat de intake bij audiciens te wensen over liet. Zo misten de onderzoekers vragen naar medische achtergronden van het gehoor en naar de verschillende luistersituaties, schortte het aan keuze uit verschillende merken en modellen hoortoestellen en leek het verloop van de intake weinig gestructureerd. Weinig doorvragen



Koos Voogt

werd opgevat als een gebrek aan belangstelling. Toch waarden bezoekers van hoorwijzer.nl – en dat zijn er binnenkort 100.000! – hun audiciens. Joop Beelen stelt dat een StAr-audicien zich in het contact met de cliënt vooral laat voorstaan op kwaliteit en op het werken volgens de Veldnorm. In de Veldnorm (bijlage 'De Audiciens' jrg.3, nr.1) zijn geen gunsten maar een aantal rechten van de cliënt geformuleerd zoals het recht op objectieve voorlichting, keuze uit meerdere merken en modellen en volledige informatie over kosten en vergoedingen. Zaken die bij de intake aan de orde moeten komen.

Veldnorm: herkomst en toepassing

Mr. J.F.A. (Koos) Voogt, voorzitter NVAB, gaat er van uit dat het centraal stellen van de cliënt geheel vanzelfsprekend zou moeten zijn. Dit uitgangspunt vastleggen in een norm is een open deur, maar klaarblijkelijk tóch nodig. De inspiratiebron voor de Veldnorm is vooral het beschrijven van het proces in de hoorhulpmiddelenzorg waarbij de kwaliteit van het aanpastraject van hoorhulpmiddelen wordt nagestreefd. Het vaststellen van de zorgvraag is hierbij van groot belang. Losstaand van verschillen in bedrijfsvoering en kennis en kunde van de audiciens is dit een taak voor de StAr geregistreerde audiciens. Na het stellen van de diagnose moet de zorgvraag worden geformuleerd met daaraan gekoppeld een zorgplan op maat. De audicien moet het probleem benoemen en plaatsen. Daarvoor is kennis nodig van de voorgeschiedenis en eventueel aanvullend onderzoek. Selecteren, aanpassen, uitproberen en beslissen van een hoortoestel wordt door de audicien uitgelegd, begeleid en geëvalueerd.

Triage brengt audiometrie, diagnostiek en aanpassing grotendeels onder bij de daartoe bevoegde audiciens in een professionele werkrelatie met AC en KNO-arts.

Hiertoe is ook het NOAH-protocol (bijlage 'De Audiciens' jrg.3, nr.1) opgesteld waarin diverse taken, rollen en verantwoordelijkheden worden beschreven. Van de audiciens wordt gevraagd zich voortdurend verder te bekwamen in zijn vak. Uitwisselen van ervaring en overleg dragen hieraan bij. Casusbesprekingen kunnen plaatsvinden tussen collega's, maar ook met andere disciplines. Er moet ruimte zijn voor maatwerk en controleerbare kwaliteit.

De Veldnorm moet zijn plaats in het werkveld nog veroveren, de werkbaarheid moet groeien met het toenemen van kennis en kunde van de audiciens. De cliënt moet vooral keuzemogelijkheden en keuzevrijheid worden geboden.

Ook aan bod kwamen rechten én plichten van patiënten en hulpverleners zoals vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De wet heeft tot doel de rechtspositie van de patiënt te versterken. De bepalingen vindt u op www.minvws.nl, onder 'wetten en regels'. Daarnaast is de patiënt verplicht de zorgverlener goed, eerlijk en volledig op de hoogte stellen van zijn problematiek. Met de juiste informatie kan de zorgverlener sneller en beter een diagnose stellen en de juiste zorg verlenen. De patiënt moet zo veel mogelijk met de zorgverlener meewerken en adviezen opvolgen.

De NVAB staat voor samenwerking van partners in de hoorzorgketen. Prestaties moeten positief kritisch worden teruggekoppeld en externen meten cliënttevredenheid. Gesignaleerde tekortkomingen moeten worden aangepakt in na-scholing en het is wellicht tijd voor oprichting van een beroepsvereniging voor audiciens. Kwaliteit moet nog verder ontwikkelen en worden geborgd in richtlijnen en protocollen. Koos Voogt noemt als basis een 'practice based' werkwijze waarbij resultaten van onderzoek worden ingepast in de werkzaamheden. Er moet een faire invulling zijn van cont(r)acten met verzekeraars en het individu moet zo min mogelijk worden bestookt met regels en bundels papier.

Het stroomlijnen van processen schept duidelijkheid. De keten van activiteiten in de hulpmiddelenzorg is beschreven in een boekje Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg dat iedereen aan het eind van de dag mee kan nemen. (informatie en kosteloos te bestellen : www.cliq.nl)

R.J. (Ron) Lammers, StAr-geregistreerd audicien en bestuurslid HINK, noemt een niet onbelangrijk doel van het hele proces: een tevreden klant. Slechthorendheid is het grootste en een toenemend probleem op het terrein van volksgezondheid. Met een goede gehoorrevalidatie verbetert de sociale en maatschappelijke positie van de slechthorende. Toch zijn er nog steeds meer slechthorenden dan hoortoestelgebruikers. Niet adequate revalidatie levert altijd bijkomende problemen op en leidt tot verspilling van



De mogelijkheden van het CIBS-systeem: Meervoudige communicatie

CIBS - COMMidt Intelligent Bluetooth System

Enkelvoudige communicatie

MP3-SPELER:

Draadloze muziekoverdracht



ALLEGRO:

Draadloze microfoon



ALARMSYSTEEM:

Automatische signalering van rookalarm, deurbel, babymonitor, enz.



LIBERTO:

Gecombineerde tafel- en directionele microfoon met zoomfunctie



TV:

Draadloze ontvangst van tv-geluid via de audiostreamer naar de Maestro



RADIO/HIFI:

Draadloos ontvangen van HiFi en radiogeluid via de audiostreamer



COMPUTER:

Draadloze ontvangst van PC-geluid zoals van spelletjes, muziek, online radio, Skype en VolP



MOBIELE TELEFOON:

Draadloos voeren van een telefoongesprek en luisteren naar muziek



VASTE TELEFOON:

Draadloze ontvangst van geluid via de vaste telefoon of via de Tango Bluetooth (Tango VII)



MAESTRO-NEKLUS:

Gebruik van de Maestro-neklus, door meerdere slechthorenden tegelijkertijd, maakt de onderlinge communicatie eenvoudiger

CIBS DRAADLOZE COMMUNICATIE

ALLES WAT U NODIG HEBT VOOR VERSTERKT GELUID IN HET DAGELIJKSE LEVEN!

PROGRESS HEARING

www.progresshearing.nl

COMMidt®

www.commidt.com

Omdat ieder oor z'n eigen verhaal vertelt

Op het gebied van gehoorverbetering (oorstukjes) en gehoorbescherming (otoplastieken) hechten wij groot belang aan een optimale samenwerking. Afgestemd op uw audicienpraktijk, met onder meer innovatieve dienstverlening en kwalitatief hoogwaardige producten die u als audicien en de consument ten goede komen. Kortom: met de grootste zorg vervaardigd voor een eenvoudige nazorg! Kijk voor meer informatie over het grootste gemak van Comfoor: www.comfoor.com of bel 0314 - 36 35 88.

 comfoor

Comfoor. Postbus 816, 7000 AV Doetinchem, tel. 0314-36 35 88, info@comfoor.com, www.comfoor.com

publieke middelen.

Triageonderzoek betekent dat de 1e lijn door de audiciens wordt overgenomen. Om goed te kunnen inventariseren en bepalen of en waarheen de cliënt moet worden doorverwezen vraagt meer kennis van zaken dan de audicien tot nu toe nodig had. Belangrijk hierbij zijn een medische en sociale anamnese, otoscopie en uitgebreide audiometrie. Uitslagen moeten worden beoordeeld. Ron Lammers licht een aantal punten uit het NOAH-protocol m.b.t. doorverwijzing. Wordt niet doorverwezen, dan moet een indicatie worden bepaald voor een hoortoestel waarvoor vervolgens een voorschrift van de KNO-arts nodig is.

Bij triage wordt veel van de audicien verwacht. Interpretatie van verschillende onderzoeksgegevens moet betrouwbaar zijn en de benodigde kennis moet worden opgedaan in gerichte nascholing. De intake is het fundament onder een goede aanpassing en bestaat naast gegevens verzamelen uit het bekijken en bespreken van mogelijkheden en onmogelijkheden, het in kaart brengen van het verwachtingspatroon van de cliënt en dit zo nodig bijstellen. Wees realistisch, belooft niet te veel en geef de beperkingen aan van een oplossing. Geef objectieve informatie over hoortoestellen en vraag toestemming aan de cliënt voor het hele proces. Momenteel werkt StAr aan een basisformulier waarin de noodzakelijke onderdelen aan bod komen. Daarnaast moet de audicien natuurlijk ook dóórvragen.

Hoe zit de slechthorende erbij?

Op de vraag welke verwachtingen, angsten, ideeën en ervaringen door het hoofd van de cliënt spoken m.b.t. de intake probeerde Elja Schaaf, Bachelor of Audiology en verbonden aan AC Brabant, locatie Eindhoven, een antwoord te geven. Zij schetste de slechthorende als een 'black box' vol informatie, emoties, verwachtingen, persoonlijkheid en invloed van anderen.

De stoornis is veelal meetbaar, maar er kán sprake zijn van een auditief verwerkingsprobleem. De beperkingen zijn ook te vinden in de 'black box'. Het is belangrijk te vragen naar ruimtesituaties die problemen opleveren met het gehoor. Een hoorhandicap is nooit algemeen, vooral de ernst van de handicap is voor iedereen anders. Aard en ernst moeten in de intake worden vastgesteld. Motivatie, maar ook blokkades, komen voor uit angsten en verwachtingen. Er kan sprake zijn van angst om 'oud' te zijn met een hoortoestel, maar ook angst voor verandering. De cliënt kan binnenkomen met reële, maar vaak ook met irreële verwachtingen. De lat kan heel hoog liggen als mensen perfectionistisch zijn. Elja



Elja Schaaf

Schaaf laat in een schema zien welke stappen leiden tot daadwerkelijke verandering, en waar in het traject de cliënt kan uitstappen. Dit proces wordt ook beschreven in het boekje 'Procesbeschrijving hulpmiddelenzorg' waar ook het perspectief van de cliënt wordt beschreven.

Eerst is er het signaleren van het probleem gevolgd door een zoektocht naar informatie. Daarop wordt een beslissing genomen of het voordeel geeft verdere stappen te ondernemen. Het is een normaal proces om af te wegen of de huidige situatie vraagt om maatregelen en de daaraan verbonden veranderingen

Het maken van een afspraak is stap 1. Onderzoek en trajectbepaling vragen een goede begeleiding door een professional: wat zijn de keuzes, de mogelijkheden, gebaseerd op een zorgvuldig geformuleerde zorgvraag. Om te volharden in de verandering moet de cliënt ondersteund worden door de hulpverlener. Bij terugval of uitval moet opnieuw ingestapt worden. Om de cirkel rond te krijgen mogen geen fases worden overgeslagen!

Ter overdenking geeft Elja Schaaf het volgende mee: zijn slechthorenden alleen dragers van oren? Wat vergroot je uit: de oren of de hele mens?

'Samen op reis'

Onder deze titel presenteerde Carlo Habets, bachelor of Audiology en audicien, handvatten tot het opstellen van een zorgplan. Met de boodschap dat hij door zijn vrouw naar het reisbureau was gestuurd om een reis te boeken, schetste hij beeldend een aantal parallellen in de werkwijze van de verschillende reisbureaus en audiciens.

De kant-en-klare reisaanbieding, alles inclusief naar Kingston, werd wervend gepresenteerd, maar riep toch vragen op: 'Kingston, is dat niet één van de crimineelste steden in de wereld?' Alles werd weggewimpeld of met een

ONDERNEMENDE AUDICIENS HOREN BIJ SPECSAVERS

WORD AUDICIEN PARTNER BIJ SPECSAVERS

Wij zoeken voor diverse regio's gediplomeerde top audiciens.

Hierom wordt u partner bij Specsavers:

U krijgt alle voordelen van een ondernemer met de zekerheden van een werknemer. U bent al partner met een zeer lage investering. Daarentegen ontvangt u wel 100% van de winst en een gegarandeerd maand inkomen.

Als partner van Specsavers ontvangt u naast een gedegen training, volledige ondersteuning in product, aankoop, marketing, en financiële administratie.

Bel Reidar Bakker (06-536 48 320) voor een strikt vertrouwelijk gesprek over de mogelijkheden voor een partnership met Specsavers of mail uw sollicitatie en CV naar dianed@uk.specsavers.com



Specsavers[®]
Audiciens

www.specsavers.nl



Carlo Habets

standaardzinnetje afgedaan. Er waren meer reislustigen in de zaak die ook geholpen moesten worden en de klant is koning, dus kreeg hij wat folders om het thuis maar eens uit te zoeken. De zoektocht naar informatie en een goed advies strandde in een verkooppraatje en geringe belangstelling voor specifieke wensen en vragen.

Op advies van een vriend die veel reist maakte hij een afspraak bij een ander reisbureau. Er werd ruim tijd genomen om zijn hele verhaal aan te horen: hoe zijn vrouw hem had gestuurd, wat belangrijk was voor hem, haar en de kinderen en nog meer. De reisagent vroeg naar zijn beroep. Complex: 'ik moet mensen iets gaan verkopen waar ze zich eigenlijk voor schamen, wat ook nog vrij duur is en dan heb ik ook nog dat de mensen met hun hele bagage bij mij aankomen waar ik iets mee moet doen. Bovendien komen die mensen vaak ook met een heel hoog verwachtingspatroon, zeker als ze naar reclames op de tv kijken; binnen twee weken is alles perfect.' Oh, je bent audicien, zegt de reisagent.

Uiteindelijk kwam op basis van alle informatie een heerlijke fietsvakantie dicht bij huis als beste uit de bus. Fietsen met zitjes voor de kinderen werden meegeleverd, bagage werd steeds naar plaats van bestemming gebracht en daar was voor elk wat wils. De route werd uitgestippeld want het was nogal heuvelachtig. Carlo wilde direct vertrekken, maar het voorstel was nog eens terug te komen, samen met zijn vrouw om alles nog eens door te praten en de reis definitief te boeken.

Dit is niet helemaal te kopiëren naar de hoorzorgpraktijk, maar ook audiciens zijn er in alle soorten en maten. Audiciens zijn niet alleen degenen die het vervoer hebben geregeld, ze zijn geen autoverkoper. De audicien is ook de reisgenoot, de vliegtuigmaatschappij, de ANWB, de geestelijke bijstand op het moment dat het tegen zit, de routeplanner, de weerman of -vrouw en nog veel

meer. Het begint met een fatsoenlijk gesprek waarbij écht geluisterd wordt. Er worden afspraken gemaakt die worden vastgelegd in het zorgplan, compleet met routeschema. Bij het tot stand komen van een zorgplan spelen verschillende factoren een rol: de cliënt, de audicien met zijn eigen achtergrond en eigenaardigheden, technische hulpmiddelen en mogelijkheden, externe factoren en de relatie die je opbouwt. De website van IDA in Denemarken heeft hierover interessante informatie: www.ida-institute.de, maar ook www.zohoortdat.nl is de moeite van een bezoekje waard.

Met een standaard vragenlijst wordt gestructureerd gevraagd, maar niet alle vragen zijn relevant. Er kan ook gekozen worden om eerst een open gesprek te voeren, daarop door te vragen en ter controle de vragenlijst na te lopen om structuur aan te brengen in de informatie.

Vraag naar het waarom om door te dringen tot de echte behoefte van de cliënt. Een aanpassing begint met een audiogram, maar ook dat is slechts een drempeldiagram van pieptoonjes, net als een spraakaudiogram ook niet de werkelijke belevingssituatie benaderd. Het verschaft waardevolle informatie, maar er komt nog iets bij. De audicien met hart voor zijn werk neemt kritische opmerkingen ter harte. Maar ook de audicien is maar een mens met emoties en krijgt binnen een bedrijfsconcept niet altijd de ruimte om te werken aan een unieke relatie met de cliënt. Carlo Habets refereert aan 3R: Respect, Readiness, Real attention. Naast technische vaardigheden moet de audicien ook beschikken over gesprekstechniek en kritisch blijven op het eigen handelen. Definieer ook duidelijk de doelen in het zorgplan. Kijk naar alle mogelijkheden, denk aan de rechten van de slechthorende zoals vastgelegd in de Veldnorm, wees niet bang voor zelfevaluatie en ga een relatie aan met de cliënt. Hij staat centraal en samen ben je op weg naar het reisdoel.

5 rechten van de cliënt

Dr. Mick Metselaar (KNO-arts Erasmus Medisch Centrum), Ron Lammers (audicien) en Joop Beelen (NVVS) discussieerden aan de hand van stellingen o.l.v. Hans de Wit-Fleer over rechten van de cliënt die voortvloeien uit de Veldnorm.

Ik leg in de intake aan de cliënt zowel de voordelen als de nadelen van hoortoestellen uit.

Ja, altijd: 58%, ik benoem de voordelen maar ben terughoudend over de nadelen: 23,5%, de nadelen komen in de proefperiode aan de orde: 4,1%, de cliënt ontdekt de nadelen zelf wel: 0,4%, heeft een hoortoestel nadelen?: 9,1% en 4,1% komt er samen niet uit.

Joop Beelen noemt 58,8% goed nieuws. Beperkingen zijn een essentieel element in de voorlichting. Ron Lammers zou graag



Optical & Hearing Centre

Focus on hearing

Onze opdrachtgever is het Optical & Hearing Centre. Deze recent door vakspecialisten opgerichte organisatie heeft grote groeiambities. Recentelijk is een vestiging geopend in het pand van het Audiologisch Centrum in Den Haag en het voornemen is om binnen een jaar meer vestigingen te openen in de Randstad. De diensten die het Optical & Hearing Centre gaat aanbieden, zijn gericht op cliënten die zowel een visuele alsook een auditieve beperking hebben. De vestigingen zullen goed geëquipeerd en modern ingericht zijn en voorzien van alle hightech hulpmiddelen om de juiste diagnose te kunnen stellen en daarmee de cliënten optimaal van dienst te kunnen zijn. Voor de vestiging in Den Haag zijn wij op zoek naar een

VESTIGINGSCOÖRDINATOR OPTICAL & HEARING CENTRE **'spin in het web', communicatief en inhoudelijke kennis**

In deze uitdagende, nieuwe functie vervul jij de "spin in het web" rol binnen dit nieuwe marktconcept. Het is een zeer afwisselende functie, waarin je zowel intern alsook extern actief zult zijn. Je geeft trainingen/presentaties aan regionaal gevestigde audiciens, opticiens en je geeft opleidingen over nieuwe technologieën op auditief en visueel gebied. Tevens doe je oog- en oormetingen en adviseer je door audiciens, opticiens en andere mensen uit het vak doorverwezen cliënten welke mogelijkheden er medisch, technologisch en praktisch gezien voor hun zijn.

Na de opstartfase zal/kan je, afhankelijk van jouw eigen ambities en talenten, een meer coachende/leidinggevende, inhoudelijke of extern gerichte rol gaan vervullen binnen de Optical & Hearing Centre-organisatie.

Functie-eisen: Je hebt een relevante afgeronde opleiding en werkervaring op audiologisch gebied (audicien/audioloog, opticien logopedist of aanverwant). Je woont centraal in de Randstad.

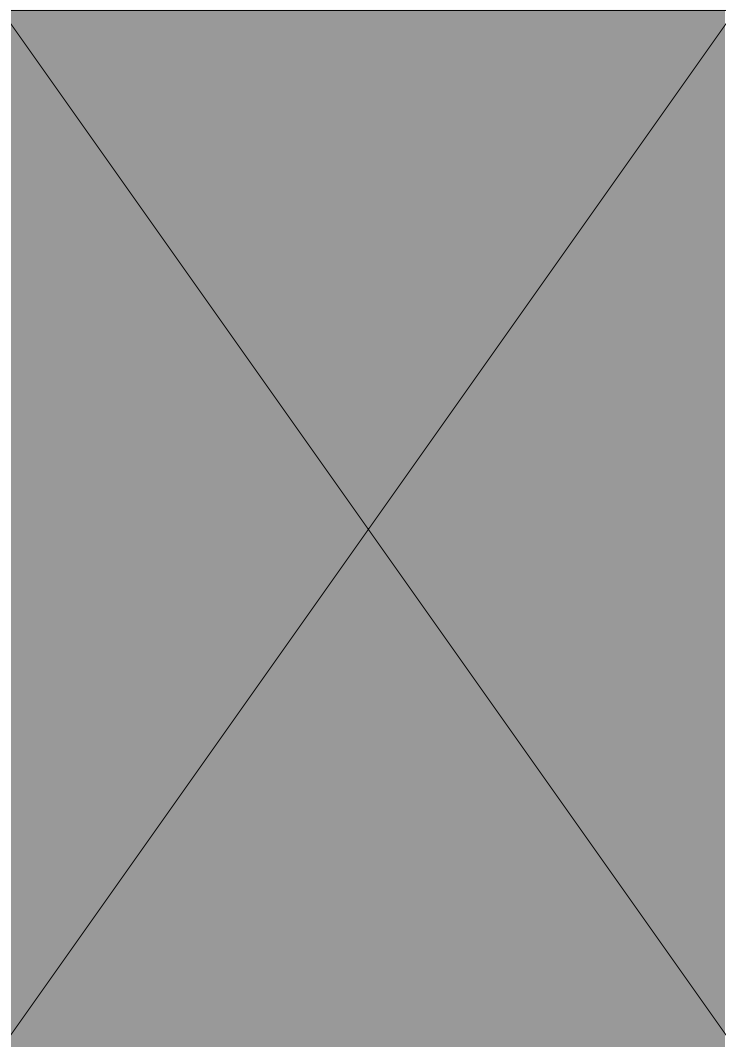
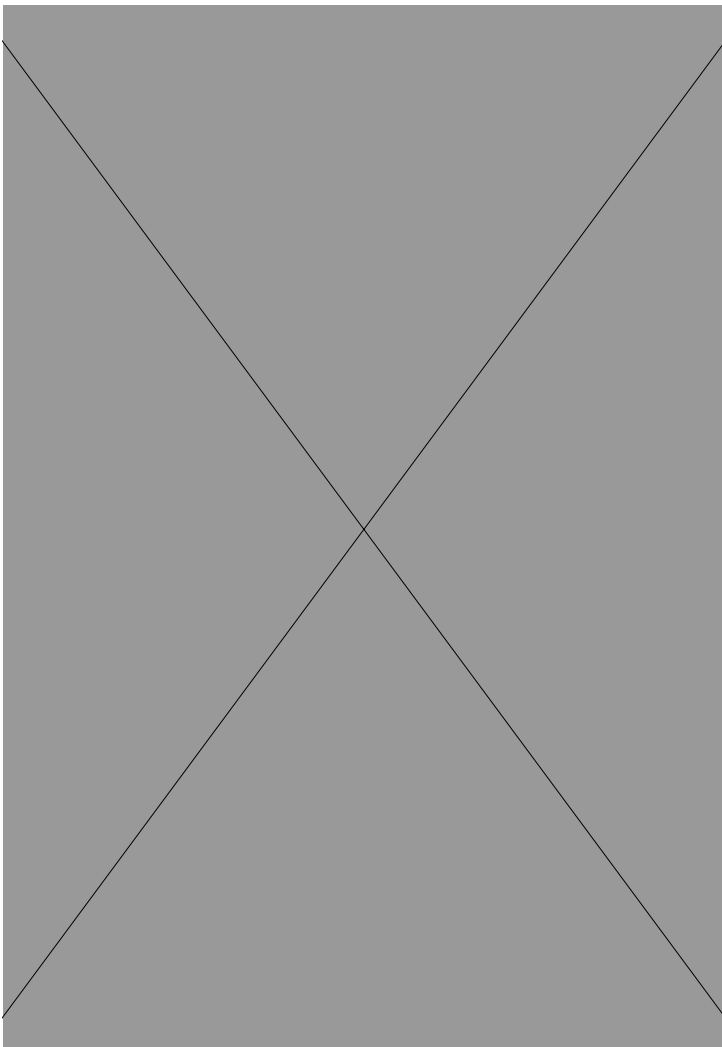
Interesse? Kijk voor het volledige profiel op www.metier.nl.



Werving & Selectie

Personeelsontwikkeling

Procesverbetering



willen weten van de 9,1% welke toestellen dat zijn. Mick Metselaar stelt dat de 58,8% nog omhoog moet. Door direct duidelijk te zijn behoud je je geloofwaardigheid; de waarheid komt altijd bovendien.

Wat betreft nadelen van een hoortoestel noemt Joop Beelen uit eigen ervaring irritatie van de gehoorgang, fluitgevoeligheid ondanks geavanceerde techniek en moeilijk spraakverstaan in rumoer. Ron Lammers stipt aan dat spraakverstaan in rumoer geen nadeel is van het hoortoestel maar van de slechthorendheid.

Soms wil je als audicien bij een schoorvoetend binnengekomen cliënt niet direct alle nadelen aanstippen, maar een beperking is niet hetzelfde als een nadeel. Irritatie blijkt pas in de proefperiode. Het steeds moeten zorgen voor batterijen en onderhoud is een nadeel. Beperkingen worden vaak pas in de praktijk duidelijk.

Mick Metselaar voegt toe dat hoortoestellen hulpmiddelen zijn en dat een enigszins kritische houding en gezond verstand teleurstellingen kunnen voorkomen. Hierin werken reclames misleidend. Het wordt niet meer zoals vroeger.

Ook over het kiezen van meerdere modellen en types werd gediscussieerd. Laat je weg wat niet geschikt is?

Ben je als audicien gebonden aan bepaalde merken? Er is een spanningsveld tussen zorg voor de cliënt en commercie. Toch is ook commercieel een goede keuzemogelijkheid aantrekkelijk. Daarnaast zijn er ook cliënten die niet willen kiezen: u bent de vakman, zegt u het maar.

De cliënt kan ook een toestel kiezen dat niet voldoet. De Veldnorm waarborgt kwaliteit en er mogen richtlijnen zijn om de keuze richting te geven. Alles draait om zorgverlening op een hoger plan, om zorg op maat. Een goede intake moet leiden tot keus voor een geschikt hoortoestel om de proefperiode in te gaan.

Naar aanleiding van een stelling over de Veldnorm geeft 74,7% aan dat hun werkwijze al sterk overeenkomt met de Veldnorm. Toch is nog niet iedereen op het gewenste niveau. Mick Metselaar geeft aan dat er net een veldnorm is gepresenteerd voor CI. Verschil is dat deze ook direct bindend is, er is geen discussie.

7,1% van de stemmers geeft aan dat ze het nog niet zien gebeuren dat hun bedrijf volgens de Veldnorm gaat werken. Er is dus nog genoeg werk aan de winkel.

Medische Anamnese

De audicien moet beschikken over zowel algemene als otologische kennis. KNO-arts Mick Metselaar, verbonden aan

Ron Lammers, Joop Beelen en Dr. Mick Metselaar



het Erasmus Medisch Centrum noemt een aantal zaken die de audicien moet weten en zaken waar de audicien zeker naar moet vragen. Veel informatie is te halen uit de Veldnorm en het NOAH-protocol. De intake splitst hij in een algemeen deel en een speciaal deel. Algemene informatie m.b.t. het functioneren in het dagelijks leven, functieverlies/handicap, bezigheden en hobby's. Het speciaal deel betreft specifiek het gehoorverlies. De audicien moet de signalen herkennen waarbij verwijzing naar een KNO-arts noodzakelijk is. Bijkomende problemen bij plotsdoofheid vragen om snelle doorverwijzing en een conservatieve radicale holte heeft consequenties voor de oorafdruk.

Duizeligheid is een klacht die voor verwarring kan zorgen. Is het zweverig of draaierig? Bij het laatste ligt de oorzaak vaak op KNO-gebied. Is het continu of acuut, zonder of met misselijkheid en braken, is er een provocerend moment, is er ook oorsuizen? Het stellen van de juiste vragen levert de juiste informatie op waarop beslissingen kunnen worden genomen.

Naar aanleiding van de bevindingen wordt ook het beleid bepaald. Om ook medische vragen te kunnen stellen en vragen van de cliënt door te spelen aan de KNO-arts moet de audicien wel op de hoogte zijn. Dat betreft ook zaken die in het verlengde liggen van de audicienspraktijk zoals CI, BAHA en operatiemogelijkheden bij geleidingsverliezen. Alles draait om vragen, luisteren en handelen in het belang van de cliënt.

Doorvragen, hoe doe je dat?

Hoe krijg je alle informatie die je nodig hebt? Sjef Streukens, StAr-audicien/Bc of Music/praktijkopleider, werkt niet altijd volgens een standaard vragenlijst maar verzamelt al informatie vanaf het moment dat de cliënt binnenstapt. Goed luisteren is belangrijk. Informatie die door de cliënt al



Sjef Streukens

is gegeven hoeft niet nogmaals te worden nagevraagd omdat het in het lijstje staat. Er is heel wat vooraf gegaan aan de stap over de drempel en de klant is er klaar voor. Laat het moment niet verloren gaan door een afspraak te maken. De klant heeft nog nooit een dergelijk product aangeschaft en in een uur kun je toch niet alles uitleggen wat daarbij komt kijken. Neem de tijd, begin vast en maak een afspraak voor het vervolg. Je bent er voor de slechthorende en niet voor de baas. Na een proef ga je verder met een nieuwe klant, de klant zit 5 jaar vast aan een toestel; die wil je zo goed mogelijk helpen.

Het intakeformulier is een hulpmiddel, een checklist om niks te vergeten. Het roept vragen op en als het relevant is moet worden doorgevraagd. Vraag niet naar zaken die je op basis van onderzoek en informatie al kunt weten, controleer bevindingen als dit nodig is.

Stel open vragen (wie, wat, waar, wanneer, hoe) omdat dit veel informatie oplevert. Gesloten vragen leveren alleen een ja of nee op. Onderzoeksvragen gaan in op een andere vraag om iets helder te krijgen of tegenstrijdigheden op te lossen. Wees uitnodigend, stel korte vragen, houd oogcontact en wees neutraal. Suggestieve vragen zijn uit den boze.

Vraag door. Een speciale functie voor muziek is niet nodig als de muzikliefhebber in kwestie het over heavy metal heeft! De oudere die aangeeft niet veel in gezelschap te verkeren vergeet soms de 20 verjaardagen per jaar die haar 4 kinderen met aanhang en kleinkinderen genereren. Bij de intake moet het plaatje duidelijk worden. Lees de Veldnorm, het is volgens Sjef Streukens een van de belangrijkste stukken voor audiciens.

Aan het eind van het intakegesprek volgt de keuze voor een hoortoestel, het opstellen van een zorgplan en de verwachtingen van de cliënt. Beloof niet teveel, blijf reëel en haal alles uit de kast om de klant te helpen.

Ook Sjef Streukens roept hoortoestelfabrikanten op om bij de glossy reclamefolders een bijsluiter te doen: een hoortoestel, hoe mooi en geavanceerd ook, is niet de oplossing voor alle problemen. De informatie naar de slechthorende mag eerlijker zijn. Met de aanwezige audiciens deelt hij tot afsluiting zijn lijfspreuk: ik ga mijn best voor u doen!



Stellingen

Aan de hand van stellingen konden deelnemers hun stem uitbrengen. Per twee deelnemers was één stemkastje beschikbaar om de samenspraak te stimuleren. stellingen:

Audiciens willen vrij ondernemen en hebben niks met van hogerhand opgelegde normen en waarden.

- Eens: 18,8%
- Oneens: 75%
- We komen er samen niet uit: 6,3%

Audiciens voelen zich meer aanbieder van hoorzorg dan verkoper van hoortoestellen.

- Eens: 68,4%
- Oneens: 20,9%
- We komen er samen niet uit: 10,7%

Slechts 5% van de huidige audiciens is klaar voor triage.

- Eens: 16,4%
- Oneens: 72,8%
- We komen er samen niet uit: 10,8,3%

Een zorgvuldige intake halveert de proefperiode.

- Eens: 69,9%
- Oneens: 26,7%
- We komen er samen niet uit: 3,4%

Alle slechthorenden hebben dezelfde stoornis.

- Oneens: 84,9%

Alle slechthorenden lopen tegen dezelfde beperkingen aan.

- Oneens: 87,5%

Alle slechthorenden hebben dezelfde handicap.

- Oneens: 89,2%

Een audicien moet zich alleen bezig houden met het aanpassen van een hoortoestel en is geen therapeut.

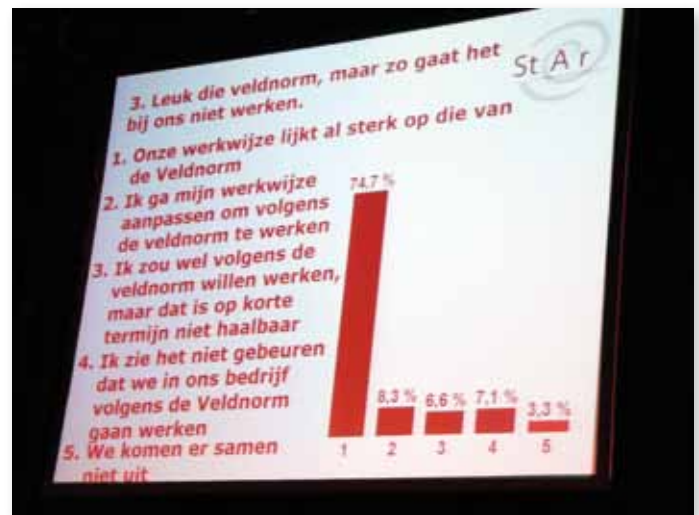
- Oneens: 73,8%

Elke cliënt die voor het eerst in aanmerking komt voor vergoeding van hoortoestellen moet ook langs de KNO-arts.

- Eens: 41%
- Oneens: 55,5%
- We komen er samen niet uit: 3,5%

Vragen naar oorsuizen, duizeligheid levert meestal zoveel onduidelijke informatie op dat dit beter achterwege gelaten kan worden.

- Eens: 5,3%
- Oneens: 93,1%
- We komen er samen niet uit: 1,6%



IN THE MOOD...



Met de nieuwe Audio Service Mood.

Hoogstaande performance in een uiterst kleine en comfortabele behuizing.

Mood is oplaadbaar, kan uitgerust worden met een revolutionair mobiliteitspakket en is te gebruiken in combinatie met mobiele telefoon, bluetooth, mp3 speler, televisie en radio.

 **Audio Service**
horen · verstaan · communiceren

Postbus 66, 5280 AB Boxtel, Tel 0411 - 68 44 00
www.audioservice.com

www.earproof.com

Indruk maken met een afdruk

Earproof heeft een indrukwekkende staat van dienst in gehoorbescherming. Wij bieden onze klanten hoogwaardige producten, maatwerk, service en voorlichting. Bij die voorlichting speelt hygiëne een grote rol: het schoonhouden van de oordoppen en de juiste behandeling van oren. De combinatie van kwaliteitsproducten, uitstekende service en goede informatie leidt tot vele tevreden klanten. Niet voor niets mogen wij verschillende grote di's en bekende topmuzikanten tot onze klanten rekenen!

De eisen die wij stellen aan onze kwaliteit zijn hoog. In Laboratorium Formaat hebben wij een partner gevonden die daaraan voldoet voor het vervaardigen van hoorbescherming. Als audicien weet u echter als geen ander dat de kwaliteit valt of staat met de afdruk van het oor. Daarom zoeken wij audiciens die samen met ons méér willen dan de standaard: het beste! Een optimale afdruk maken is vakwerk en wij zoeken daarom vakkundige audiciens om mee samen te werken.

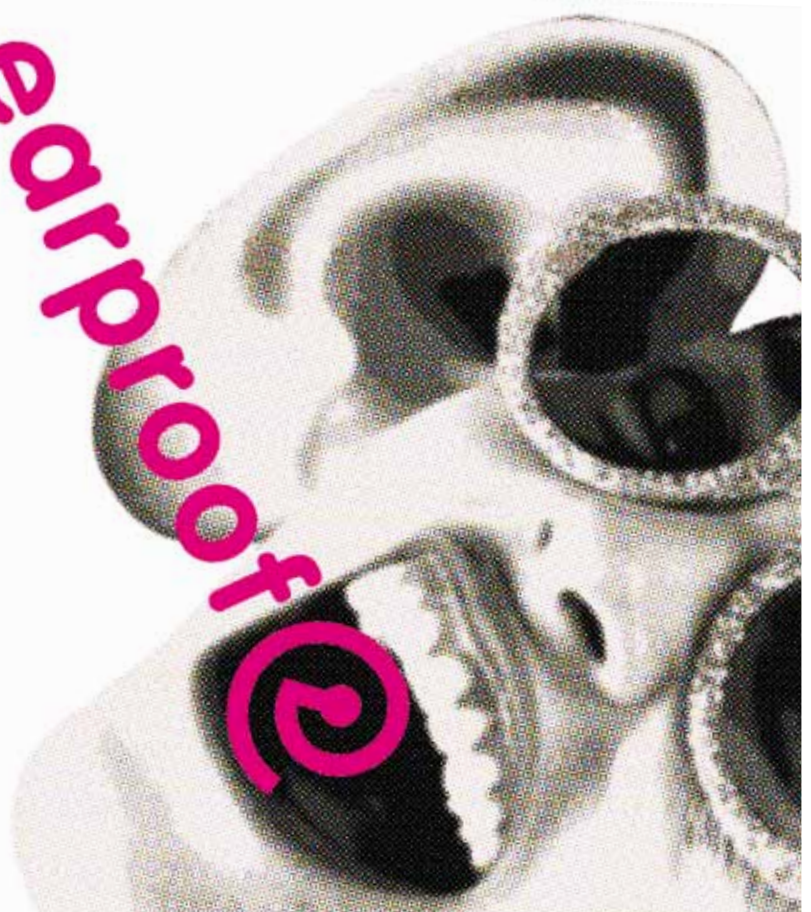
Interesse?

Neem voor meer informatie contact op met Peter van Galen, telefoon 015 - 257 80 01, info@earproof.com.

FORMAAT BV
MEDI-TECHNISCH LABORATORIUM



earproof



Aan wie dit hoort, zegt het voort....

een gesprek met Herman ten Berge van de Nationale Hoorstichting



De tamtam roffelen en belangstelling genereren voor alles wat met horen en het gehoor te maken heeft, zijn belangrijke activiteiten van de Nationale Hoorstichting. Van 18 - 25 april werd wederom de Week van het Oor gehouden onder de titel: 'Zo hoort dat'. De lancering van kwaliteitsafspraken voor aanschaf van een hoortoestel heeft minder publiciteit opgeleverd dan het thema van vorig jaar: 'Hoorzorg ouderen, onze zorg'. Nieuwe initiatieven zijn inmiddels in gang gezet. Daarnaast wordt een aantal bestaande activiteiten geactualiseerd en uitgebreid. En wie een 'lotje uit de loterij' wil trekken kan ook terecht bij de Hoorstichting!

Week van het Oor

Voor consumenten werd een special gemaakt door Reader's Digest, geheel gewijd aan het gehoor. De gemiddelde leeftijd van de lezers van dit blad is 45+. Het profiel spreekt over een goed opleidingsniveau en inkomen. Voor audiciens dus zeker een interessante doelgroep. Binnen eigen gelederen is er enige opschudding ontstaan over deze special.

In het najaar zal Reader's Digest opnieuw aandacht besteden aan het gehoor. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met Reader's Digest. In het overleg is afgesproken dat er een heldere scheiding komt tussen redactie en advertenties en dat de Hoorstichting zeggenschap krijgt over de inhoud.

Een hoorspecial is een unieke manier om het gehoor te promoten en dat vinden andere landen in Europa ook. Daarom onderzoekt Reader's Digest of er een hoorspecial kan verschijnen voor andere taalgebieden.

Herman ten Berge: 'Dit geeft dus ook internationaal meer

publiciteit voor het gehoor. De inhoud wordt op lokaal niveau ingevuld, maar het is leuk dat ons initiatief de aanleiding vormt.'

Loten met een 'oormerk'

Begin dit jaar is de Nationale Hoorstichting toegelaten als beneficiënt van de Sponsor Bingo Loterij. De opbrengst van deze loterij komt ten goede aan vele gezondheidsfondsen. Gedurende een aantal jaren ontvangt de stichting van de Sponsor Bingo Loterij een substantieel bedrag om projecten en activiteiten te financieren.

Herman ten Berge: 'Daarnaast kent de loterij ook 'geormerkte' gelden. Deelnemers kunnen via de website van de loterij aangeven dat zij bijvoorbeeld willen meedoen voor de Hoorstichting. De helft van deze inleg gaat dan rechtstreeks naar het gekozen goede doel. Dit geld komt boven op het vaste bedrag dat de beneficiënt jaarlijks ontvangt.'

De 'geormerkte gelden' die voor de Hoorstichting geworven zullen worden, komen ten goede aan het wetenschappelijk gehooronderzoek. 'Dat is in ieders belang.'

Binnenkort zit Herman ten Berge om de tafel met vertegenwoordigers uit de audicienwereld. Cliënten van audiciens zijn waarschijnlijk mensen die bereid zijn loten voor het gehooronderzoek te kopen. In overleg met de audiciens kan hopelijk een wervingscampagne opgezet worden.

Herman ten Berge: 'Als zo'n campagne lukt, is er weer een wereld gewonnen! Hier is iedereen mee gebaat. Aan de verbetering van de kwaliteit van leven van mensen met een verminderd gehoor kan op deze manier een belangrijke bijdrage worden geleverd.'

De HoorToren

Audiciens die op scholen informatie willen verspreiden of informatie in de winkel willen demonstreren, kunnen voor een uitgebreid assortiment aan materiaal terecht bij de Hoorstichting. Er is –dankzij een subsidie van de Stichting Loterijacties Volksgezondheid en een donatie van de Stichting Hoortoestellenbranche- speciaal lesmateriaal verkrijgbaar over het gehoor, geluid en gehoorschade voor verschillende groepen van het basisonderwijs: HoorToren. Het pakket bevat een dB-meter, vertel- en informatieposters, opdrachtkaarten, de DVD 'Disco-oor' van Het Klokhuis en verschillende informatieve CD's. Voor leerkrachten is er per doelgroep een duidelijke handleiding. (zie www.hoorstichting.nl/producten)

Leuk om zelf eens mee aan de gang te gaan, om in de etalage te leggen, handig om paraat te hebben als er eens een vraag komt van een school in de buurt, zeer geschikt om mensen in het onderwijs te attenderen op het belang van kennis over het gehoor. Als kinderen meer leren over achtergronden van oren, horen en oorschade, dan bereik je ook ouders en grootouders!

Mp3-check, uitbreiding www.kinderhoortest.nl en Pauze Om up to date te blijven wordt de mp3-check (www.mp3check.nl) regelmatig uitgebreid met nieuwe toestellen. Recent zijn 15 nieuwe spelers toegevoegd aan de site. Op de site kunnen bezoekers zelf nagaan of zij op een gehoor veilige manier gebruikmaken van hun mp3-speler.

De kinderhoortest (www.kinderhoortest.nl) wordt dit jaar dankzij de bijdrage van de Sponsor Bingo Loterij aanzienlijk uitgebreid met interessante en interactieve informatie over het gehoor. Aan de site worden ook spelletjes en games toegevoegd.

Een succes is ook het tijdschrift PAUZE, een gratis tweemaandelijks magazine voor scholieren uit het voortgezet onderwijs. In het maart/aprilnummer wordt onder andere gehoorschade, de discodip, suizen en piepen besproken. In een interview met een DJ komen de oordoppen die hij draagt ter sprake en er is een kadertje over verschillende oordoppen. Er staat bij: te koop bij de audiciens. Preventie op jonge leeftijd kan een hele nieuwe markt opleveren.

Hebt u een middelbare scholier in huis? Op 18 mei is de nieuwe PAUZE verschenen. Kijk eens op de hoorpagina's.

Suggesties?

Hebt u suggesties hoe je 'oormerk-loten' kunt promoten? Is er een terrein van gehooronderzoek waar u graag meer over wil weten? Is er onderzoek waarvan u vindt dat het van groot belang is voor de audiciens?

Laat het ons weten! Stuur uw e-mail naar audiciens@yabeau.nl, dan neemt 'De Audiciens' contact met u op.

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.

Arbeidsinspectie controleert oorverdovend werk in disco's

De Arbeidsinspectie controleert via inspecteurs van de Voedsel- en warenwet (VWA) de komende maanden of discotheekpersoneel voldoende wordt beschermd tegen overmatig lawaai. De geluidsinspecties maken deel uit van de reguliere controles van de voedselveiligheid en de naleving van het rookverbod. Barmedewerkers, glazenophalers, beveiligingspersoneel en dj's die vaak in harde muziek werken, lopen een groot risico op onherstelbare gehoorschade. Omdat er in discotheken vooral jongeren werken, is het effect van gehoorschade extra groot: zij hebben er hun leven lang nog last van. Slechthorendheid en oorsuizingen hebben negatieve gevolgen voor de kwaliteit van leven. De inspecteurs controleren of er afspraken zijn over het maximale geluidsniveau in de zaal. Ook kijken ze of de bar goed is afgescheiden van de dansvloer, zodat het personeel kan werken in ruimtes waar de herrie minder is. De werkgever moet zijn personeel gehoorbeschermers geven die het geluid in het oor terugbrengen tot maximaal 80 decibel en erop toezien dat medewerkers deze ook dragen. Een ander inspectiepunt is voorlichting. Het is van belang dat het personeel goede informatie krijgt over de gevaren van lawaai en hoe gehoorschade kan worden voorkomen. Eerder onderzoek van de Arbeidsinspectie wees uit dat discotheken weinig structurele aandacht besteden aan goede arbeidsomstandigheden. Sinds 2007 heeft de horecabranche een arbocatalogus met afspraken over gezond en veilig werken. Specifieke maatregelen tegen overmatig geluid in disco's staan daar niet in. Wel biedt de schaalvergroting in de discothekensector meer mogelijkheden om werknemers te beschermen tegen schadelijke herrie. In een grotere discotheek kan

bijvoorbeeld voor het barpersoneel makkelijker een ruimte gemaakt worden waar het geluidniveau lager is dan op de dansvloer.

Sponsoring van proefschriften

Wegens gebrek aan middelen heeft de Hoorstichting tot nu altijd negatief gereageerd op verzoeken financieel bij te dragen aan proefschriften op het gebied van oorheelkunde en audiologie. Door de bijdrage van de Sponsor Bingo Loterij wil de Hoorstichting onder voorwaarden proefschriften op dit gebied sponsoren voor een bedrag van maximaal € 500,- per proefschrift.

Meer informatie: 071-5234245, info@hoorstichting.nl



Gehoor in Onderzoek

Eind dit jaar verschijnt voor de vierde keer de brochure 'Gehoor in Onderzoek', met daarin een uitgebreid overzicht van lopend Nederlands onderzoek op het gebied van het gehoor. Het gaat dan om nieuw gestarte onderzoeken maar ook om nieuwe gegevens van reeds lopend onderzoek, zoals belangrijke onderzoekresultaten, verschenen proefschriften of gepubliceerde artikelen. Alle informatie wordt ook in de database van het HoorPlatform geplaatst (www.hoorplatform.nl).

Speciale gevallen

Soms kom je in de praktijk speciale gevallen tegen; cliënten met een bijzondere gehoorproblematiek op medische, sociale, maatschappelijke of godsdienstige gronden. Klederdrachten met hoofdbedekking vind je op verschillende plaatsen in Nederland en een hooraanpassing onder bijvoorbeeld een Zeeuwse kap vraagt enige creativiteit van de audicien. Daarnaast blijkt deze klederdracht funest te zijn voor haren, oorschelp en gehoorgang. Het is voorstelbaar dat ook voor moslima's met modieuze strakke hoofdbedekking extra aandachtspunten gelden voor het aanpassen en dragen van een hoortoestel. Hebt u daar ervaring mee?

Laat het ons weten! Stuur een berichtje naar audiciens@yabeau.nl, dan neemt 'De Audiciens' contact met u op.

Wind door het haar, niet in de oren



be by ReSound



be by ReSound Custom



be by ReSound Custom Power

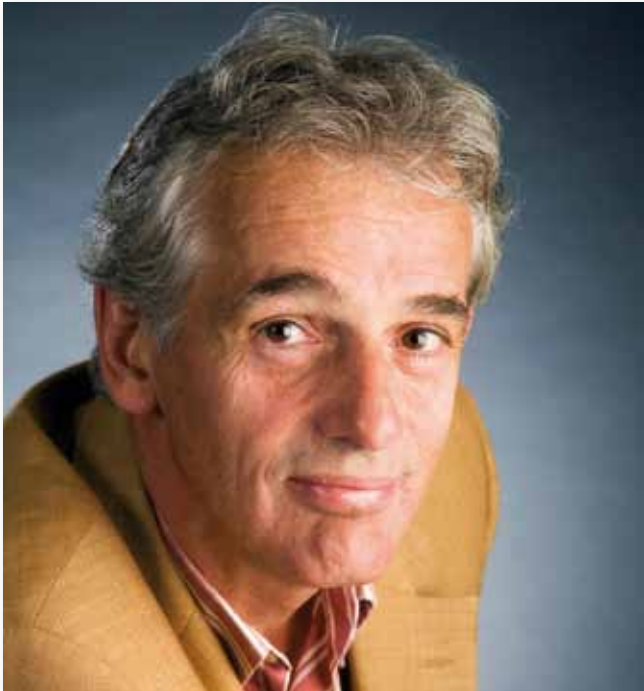
Ondanks alle geavanceerde technologieën is windgeruis nog altijd een veelgehoorde klacht bij hoortoestel dragers. Dankzij de unieke plaatsing van de microfoon in de oorschelp zorgt be by ReSound voor een natuurlijke bescherming tegen windgeruis. Uw klant zal een helder geluid ervaren, zonder hinderlijk windgeruis.

be by ReSound is nu ook verkrijgbaar in een op maat gemaakte versie; **be by ReSound Custom**. Een oplossing voor klanten met een nauwe gehoorgang of een gehoorgang met een afwijkende vorm. En mocht u meer versterking willen bieden, zónder dat dit ten koste gaat van de zichtbaarheid, probeert u dan **be by ReSound Custom Power**. Meer versterking in een kleine uitvoering.

Kijk voor meer informatie op www.probeerbe.nl of op www.bebyresound.nl.

Column GAIN : De wereld draait door

door Hans van Pagée, voorzitter van GAIN



Hoe ga je om met publiekelijk geuite verwijten? Het is een van de grootste dilemma's in de communicatieleer. Iemand roept in het openbaar dat er iets niet deugt. Een groep voelt zich aangevallen en wil zich ook publiekelijk verweren. Dat is niet altijd verstandig. Het verwijt komt immers nogmaals in de publiciteit en de meeste mensen hebben nou eenmaal de neiging te denken dat waar rook is, ook vuur is.

Een verwijt geheel onbeantwoord laten is vaak ook geen verstandige optie. Daarom is het prima dat in beperkte kring is gereageerd op het verwijt dat een audicien in zijn functie van verkoper niet wezenlijk verschilt van een autoverkoper. Achter dit verwijt schuilt de gedachte dat geavanceerde hoortoestellen misschien niet in alle gevallen nodig zijn en dat er mensen zijn die zich de kosten ervan maar nauwelijks kunnen permitteren.

Het statistiekprogramma over de verkoop van hoortoestellen van de vereniging GAIN, laat een interessant beeld zien over de verhouding tussen laaggeprijsde en meer geavanceerde hoortoestellen. Uit dit programma van 2008 blijkt dat in Nederland slechts 20% onder de geavanceerde categorie valt. Dit percentage kan genuanceerd worden omdat het er maar van afhangt wat je onder geavanceerd verstaat. Maar dit percentage is goed verdedigbaar.

Is het aandeel geavanceerde hoortoestellen laag, dan is het aantal minder hightech hoortoestellen hoog. Dit laatste krijgt maar weinig aandacht. Er zijn maar weinig mensen die kritische vragen stellen over het hoge aantal laaggeprijsde hoortoestellen waarvoor de klant niets hoeft bij te betalen. Het is maar de vraag of deze zogenaamde 'gratis hoortoestellen' voor iedereen adequaat zijn. De meeste gebruikers verkeren regelmatig in moeilijke luisteromstandigheden. En omdat er gelukkig maar bar weinig mensen zijn die de hele dag in hun uppie doorbrengen, niet naar muziek luisteren en niet mondeling communiceren, kan het verwijt worden gemaakt dat de huidige vergoedinglimieten ontoereikend zijn voor adequate hoortoestellen.

Verwijten bleven ook achterwege op het moment dat nieuwe audiciens hun intrede deden en zonder goed opgeleid personeel en uitrusting hoortoestellen aanpassen. Pas recent hebben zorgverzekeraars het contract met een aantal audiciens niet verlengd omdat zij niet aan de kwaliteitseisen voldoen. De zorgverzekeraars worden steeds kritischer en dat helpt om de kwaliteitsambitie te realiseren.

Kritische opmerkingen bleven ook uit toen ketens de markt gingen domineren en hun inkoopkracht aanzienlijk versterkten. Als gevolg waarvan de marges onder druk kwamen te staan en nu alle zeilen bij gezet moeten worden om het service niveau op peil te houden.

Er is inmiddels een veldnorm en een hierop gebaseerd kwaliteitssysteem, StAr. Dit is een kwaliteitsstandaard waarvan de lat op een hoog niveau ligt en die er bovendien van uitgaat dat de audicien fungeert als eerste aanspreekpunt voor mensen met hoorproblemen. Hij moet in staat worden geacht het onderscheid te maken tussen plus en niet plus en zonder voorschrijver hoortoestellen aan te passen dan wel door te verwijzen. StAr werkt hard om audiciens in de gelegenheid te stellen aan te tonen dat zij dit hoge niveau waardig zijn. En omdat er nog geen audiciens zijn die aangetoond hebben dit niveau halen, kan dus de voorschrijver nog niet worden gemist. Het zou verwijtbaar zijn om hierop vooruit te lopen.



U kunt uw cliënten nu het volgende vertellen:
Neem het heft weer in eigen handen.
Met Beltone Identity.



Beltone Netherlands B.V. | Het Hazeland 5-7 | 6931 KA Westervoort | Postbus 18 | 6930 AA Westervoort | T 026 - 319 56 00 | F 026 - 319 56 01 | www.beltone.nl

Als het gehoor van mensen achteruitgaat, verliezen ze zoveel meer dan geluid. Ze verliezen ook een stukje van hun **identiteit**.

Heel veel mensen kunnen dus baat hebben bij het juiste **hoortoestel**. Daarom hebben we Beltone Identity ontwikkeld: om mensen weer meer zichzelf te laten zijn.

Help uw cliënten weer met vertrouwen te laten communiceren met geavanceerde technologie zoals Smart Gain en Speech Spotter.

De Beltone Identity is verkrijgbaar in de middenprijsklasse met een uitgebreid assortiment van uitzonderlijk mooie, bijzonder kleine modellen. Kijk op onze website www.beltone.nl of bel 026 - 319 56 00.



Beltone
identity™

Multi Care Systems zoekt een **Account manager** met audiologische achtergrond

Multi Care Systems Lab B.V. is een toonaangevend bedrijf op het gebied van het produceren van oorstukjes en gehoorbescherming op maat.

Met de introductie van een uniek gehoorbescherming product onder de merknaam Noizezz wordt een nieuwe stap gezet in de groei van ons bedrijf. Daarom zijn wij op zoek naar een ondernemende Account manager met een afgeronde audicien opleiding die de kansen voor Noizezz ziet en benut.

Als Account manager bezoekt u audiciens, geeft u workshops en onsite trainingen bij audiciens. U genereert nieuwe leads, bezoekt bedrijven

of instellingen en bouwt aan zakelijke relaties. U ontplooit initiatieven om de verkoop te ondersteunen.

Meer weten over deze uitdaging?
Kijk op www.multicaresystems.nl

Of stuur uw sollicitatie binnen 14 dagen naar:

Multi Care Systems B.V.
t.a.v. de heer R.H. Eshuis
Postbus 275
2130 AG Hoofddorp
of mail naar rshuis@multicaresystems.nl

MCS
MULTI CARE SYSTEMS

Van het NVAB bestuur

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



Op zaterdag 20 juni a.s. was er weer een StAr symposium. Mij was gevraagd daaraan een bijdrage te leveren. Ik doe dat met plezier. De Veldnorm is in belangrijke mate geïnspireerd door de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg; en die procesbeschrijving is totstandgekomen op de Sector Hulpmiddelen bij het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Kort gezegd komt het neer op 4 onderdelen: probleemsigalering, opstellen zorgplan, keuze van hoortoestel en begeleiding na levering.

De cliënt centraal is het parool in de procesbeschrijving en de veldnorm. Met een aantal revalidatieartsen spraken we destijds over de mogelijkheden om de positie van de cliënt in de diagnostiek en verdere behandeling een centralere plaats te geven. Dat de patiënt, de cliënt in de zorgverlening in het middelpunt behoort te staan is eigenlijk een 'open deur'. Met een kleine subsidie hebben de revalidatieartsen dit verder uitgewerkt in een generiek model. Later is met hun medewerking aan dit model een uitwerking gegeven in de eerder genoemde procesbeschrijving, die voor de gehele zorg toepasbaar is. Uitgangspunt is normaal gesproken, dat de diagnose al gesteld is en vervolgens de vraag aan de orde komt hoe dat probleem zo goed mogelijk is op te lossen. Een medicus heeft iemand dan al verwezen naar een andere zorgverlener, in casu de audicien. Dan gaat het erom de zorgvraag zo precies mogelijk te formuleren. Om in de sfeer van de audiologische hulpmiddelen te blijven: is "bij deze persoon in deze omstandigheden" een hoortoestel of een ander audiologisch hulpmiddel nodig? En wat is dan het meest passend? Dit is de befaamde Intake. Voor een oplossing kan een zorgverlener verschillende wegen inslaan. Hij of zij moet met de cliënt bekijken aan welke eisen het toestel moet voldoen en een match maken

tussen de verwachtingen van de cliënt en de kenmerken van de op de markt zijnde toestellen: een zorgplan maken.

Met het zorgplan is pas op een behoorlijke manier invulling te geven aan de concrete oplossing van het gesignaleerde probleem. Het proces van selecteren, uitproberen en beslissen komt dan aan de orde. Het mag duidelijk zijn dat de audicien, op dit punt aangekomen, enkele bijzonderheden over slechthorendheid en de eventuele aanpak daarvan grondig moet toelichten. De cliënt is met deze materie over het algemeen totaal onbekend. Het komt er dan op aan dat een audicien vanuit zijn of haar professioneel uitdrukkelijk aandacht besteedt aan de (on)mogelijkheden van de gehoorrevalidatie en daaraan de nodige tijd spendeert. Je bent er dus niet als audicien door je meteen op het ene of andere soort hoortoestel te concentreren. Dan komt misschien wel het moeilijkste onderdeel, namelijk de onervaren cliënt het toestel leveren en hem of haar te instrueren hoe het hoortoestel te gebruiken. Na verloop van tijd volgt, na tussentijdse contacten, samen met de cliënt een evalueatie. Het is zo een logisch geheel, maar het zorgproces moet ook in de uitvoeringspraktijk zo gebeuren.

De Veldnorm, tenslotte, sluit bij deze uitgangspunten perfect aan. Samenwerking in het selectie- en aanpassingstraject tussen diverse professionals ten behoeve van de cliënt is daarmee onontbeerlijk. De kwaliteit en effectiviteit van de hoorzorg zijn daarmee gebaat. Zorgverzekeraars hebben vanuit een regierol eveneens een belangrijke verantwoordelijkheid. Zij moeten zorgen voor bevoegde, maar ook bekwame audiciens. Leve de Veldnorm!



Congressen, seminars en wetenswaardigheden

25 september 2009

75-jarig NAG Iustrum

www.nag-acoustics.nl/meetings

25 september 2009

NVA Najaarsvergadering 2009

www.ned-ver-audiologie.nl

21 t/m 23 oktober 2009

EUHA, congrescentrum Nürnberg

www.euha.org

7 en 9 november 2009

Najaarsseminar StAr

www.audicienregister.nl

19-20 november 2009

KNO vergadering, Nieuwegein

11 februari 2010

Jubileumsymposium NVA 60 jaar

www.ned-ver-audiologie.nl

Voor StAr accreditatiepunten zie de

website: www.audicienregister.nl



Colofon

Opmaak

Richard Groenevelt

Printservice Goes

www.printservicegoes.nl

Redactie

Ginette van Wijngaarden- Waar

Erik van Wijngaarden

Christianne Nijzink- van Grinsven

audiciens@yabeau.nl

Advertentie informatie

Ginette van Wijngaarden-Waar

Telefoon: 06 - 53 77 90 50

Uitgever

Jacco van Boven

Yabeau
STUDIO

Stationsplein 9-j

4461 HP GOES

www.yabeau.nl

De uitgever en het productieteam stellen zich niet verantwoordelijk voor de inhoud van advertenties

Consumentenonderzoek NVVS wijst uit:

“Geluidskwaliteit stijgt behoorlijk door aanvullende hulpmiddelen”

‘Aanvullende hulpmiddelen zijn bij velen onbekend.’



Wat wij als Phonak al jarenlang terughoren van eindgebruikers, wordt nu bevestigd in een onafhankelijk onderzoek op de consumentenwebsite www.hoorwijzer.nl van de NVVS. Onze draadloze communicatie systemen (FM) maken zoveel meer mogelijk voor uw cliënt, zelfs bij de meest geavanceerde hoortoestellen. Laat ook úw cliënten kennis maken met deze apparatuur! U vindt het complete rapport op www.nvvs.nl

PHONAK

life is on

Laat uw cliënten meer genieten van het leven

ConnectLine™ biedt toegang tot entertainment, informatie en communicatie voor mensen met een hoortoestel, net zoals mensen zonder hoortoestel dat altijd al hebben gehad.

Voor hoorzorgspecialisten biedt ConnectLine™ no-nonsense oplossingen om het geluid van televisie, muziekapparatuur, telefoon, radio, computer en vele andere communicatiemiddelen beter beschikbaar te maken voor mensen met een gehoorverlies. ConnectLine™ is als accessoire verkrijgbaar bij Oticon Dual (XW, W en V) en Epoq (XW, W en V).

Cliënttevredenheid kan direct in verband worden gebracht met het aantal situaties, waarin de cliënt kan functioneren zoals mensen met een goed gehoor dat ook kunnen. En dat is nu juist precies wat ConnectLine™ biedt.

