



Audicien 2025 – AudiNed 2020

KENNIS MAKEN MET SLECHTHORENDEN

strategische verkenning – versie 1.0
27 maart 2019

Inhoud

Voorwoord

1. Hoorzorg 20-toen
 - basale zorg, weinig te kiezen, gesloten systeem
2. Hoorzorg 20-nu-en-dan
 - dienstbare technologie, diversiteit, open systeem
3. Audicien: slachtoffer of aanjager van vernieuwing
 - veranderingsbereidheid, professionaliseren, *upskillen*
4. AudiNed als fitnessclub
 - van en voor audiciens die blijven, met ieder die het aanspreekt
5. Nog vragen te over

Colofon



Voorwoord

Deze notitie beschrijft een wending in hulpmiddelenzorg die zich onder onze ogen voltrekt. Voor slechthorenden ontvouwt zich een wereld van nieuwe mogelijkheden. AirPods als luisterhulp, zelf aan te passen hoortoestellen en toestellen die draadloos communiceren met je smartphone, je home entertainment center en je auto - het is er allemaal. Niet alles past binnen de afgebakende grenzen van vergoede zorg. Het onderscheid tussen medische hulpmiddelen en consumentenproducten vervaagt.

Intussen ontstaat er een nieuw onderscheid: klanten die vragen om nieuwe technologie en klanten die technologie mijden - audiciens die met slimme processen en producten kunnen omgaan en audiciens die hulpeloos raken buiten de vertrouwde omgeving van strikt geprotocolleerde hulpmiddelenzorg. De laatste groep wordt ingehaald door procesautomatisering en kunstmatige intelligente. Hun werk wordt routinewerk.

Audicienbedrijven moeten blijven, of ze willen of niet. Klanten hebben niks op met halve oplossingen, formulieren en vragenlijstjes. Ze vragen om echte aandacht, ze verwachten slimme processen, ze willen het horen, zien en beleven, ook in de winkel. Audicienbedrijven moeten de koers verleggen en ieder bedrijf bepaalt zelf, in concurrentie met branchegenoten en nieuwkomers, hoe en hoe groot die wending zal zijn. Bij deze koersverandering zijn audiciens de kritieke factor. Als er geen 'fitted' audiciens beschikbaar zijn, hebben bedrijven weinig te kiezen.

Audiciens moeten zich aanpassen om bij te blijven. Ze moeten *upskillen* en *professionaliseren* en in staat zijn om slimme klanten op niveau aan te spreken, ook als die klant Engels spreekt. Voor de beroepsgroep is er geen keuze: audiciens werpen zich op als de drijvende kracht van deze omwenteling of ze worden er het slachtoffer van.

Het bestuur van AudiNed wil de krachten bundelen om hoorzorg bij de tijd te brengen. AudiNed moet uitgroeien tot *fitnessclub* van audiciens en aanjager van vernieuwing. Daarbij rekent AudiNed op de aanpassingsbereidheid en medewerking van iedere audicien die wil blijven. AudiNed rekent bovendien op een constructieve bijdrage van belanghebbende audicienbedrijven, producenten en wetenschappers, want het gaat om een gezamenlijke toekomst.

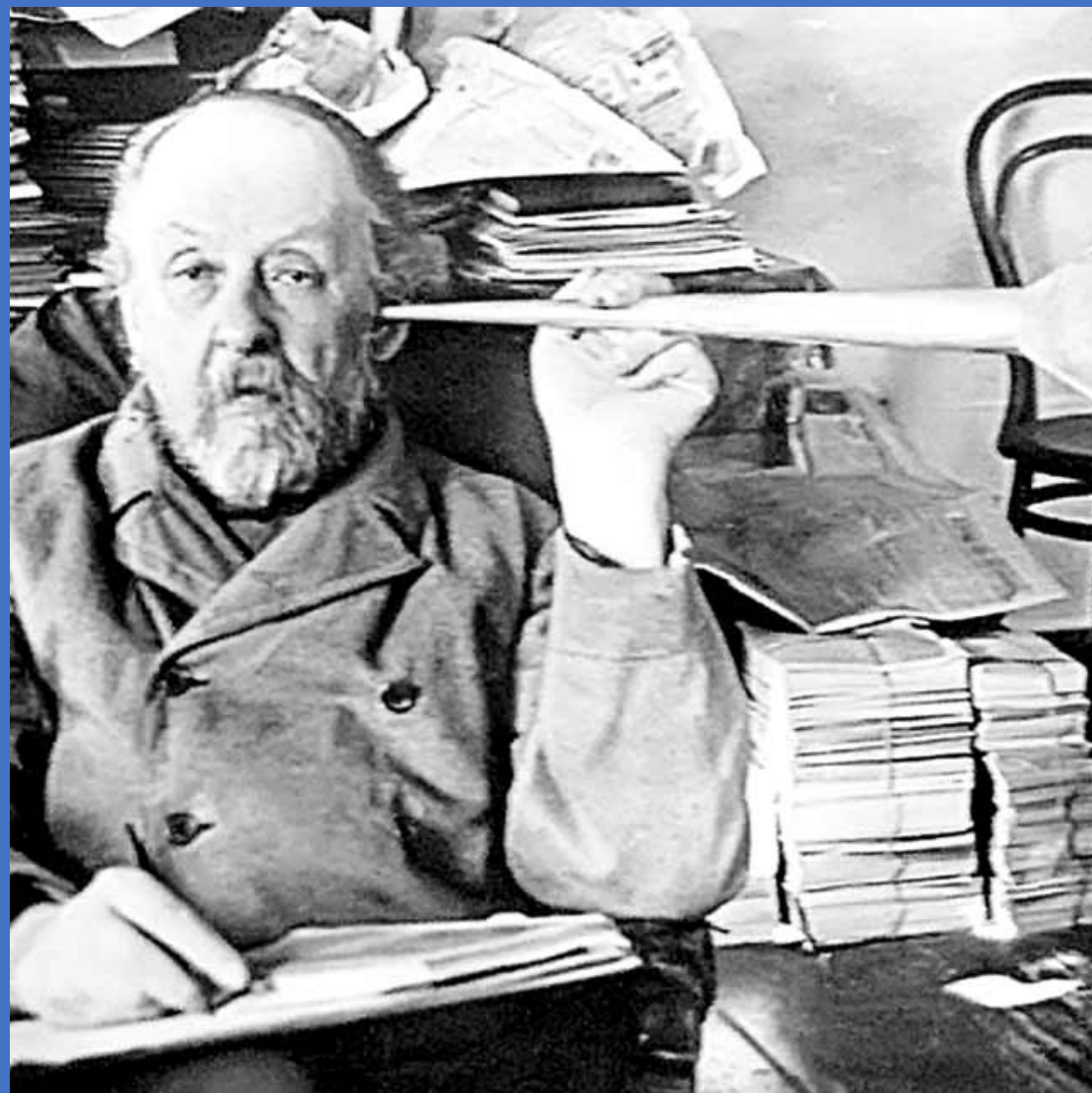
In deze 'strategische verkenning' legt AudiNed zijn visie en de eerste schetsen van een plan van aanpak voor – ter bespreking, ter verbetering, waar nodig ter correctie en als uitnodiging tot constructieve samenwerking.



Hoorzorg 20-toen

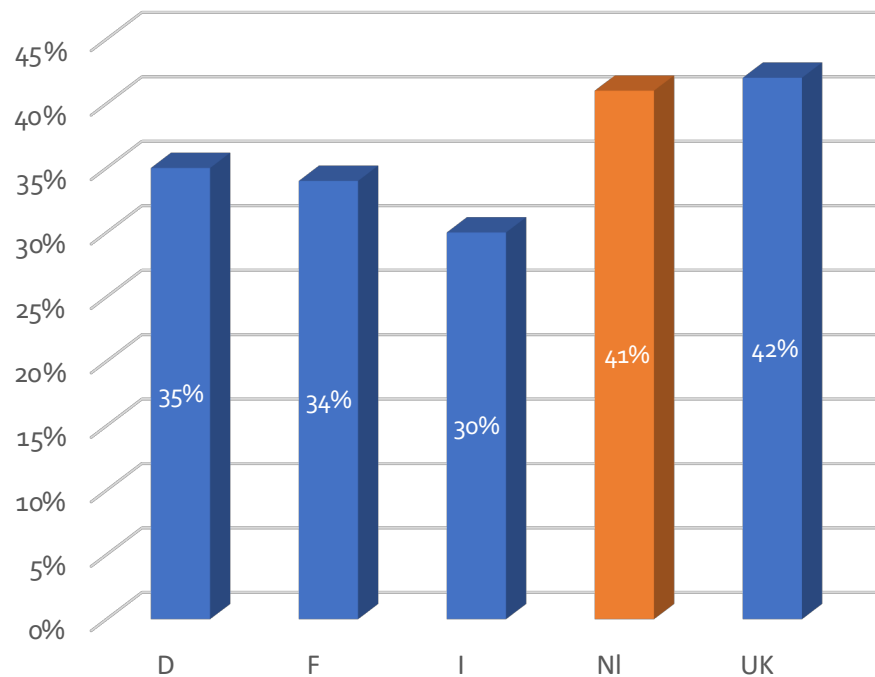
van oude mensen
de dingen die voorbijgaan

(Louis Couperus)

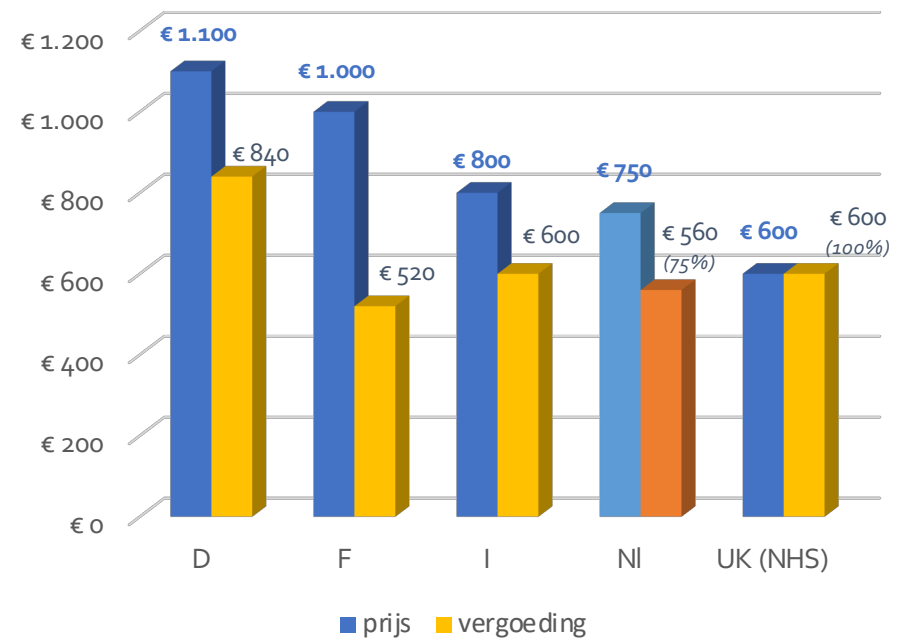


Te weinig slechthorenden worden gerevalideerd – ook in Nederland er lijkt verband te bestaan tussen penetratiegraad en hoogte eigen bijdrage

Hearing aid adoption rate in % x hearing impaired
Eurotrack 2015/16/17



Gemiddelde prijs (categorie 3)
vs gemiddelde vergoeding
UNSAF 2017

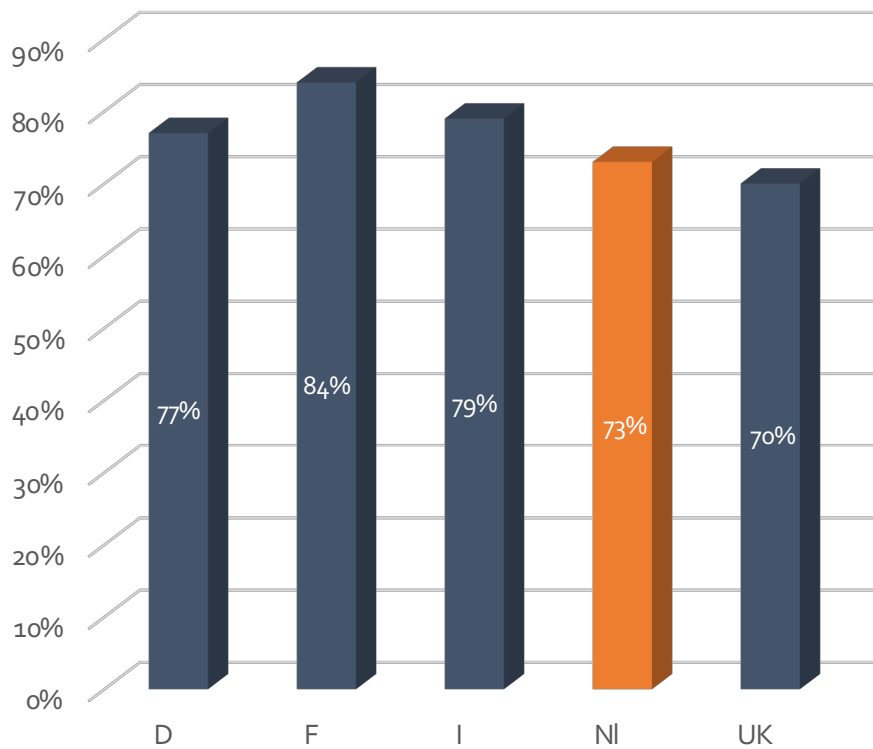


noot: De prijzen van Duitsland en Italië zijn de laagst-gerapporteerde prijzen in de middencategorie van toestellen. Frankrijk betreft de gerapporteerde gemiddelde toestelprijs en Nederland is het berekende gemiddelde uit de gerapporteerde afzet en omzet in hoortoestellen. Vanaf 2020 worden in Frankrijk de prijzen gemaximeerd en wordt de vergoeding 100%.

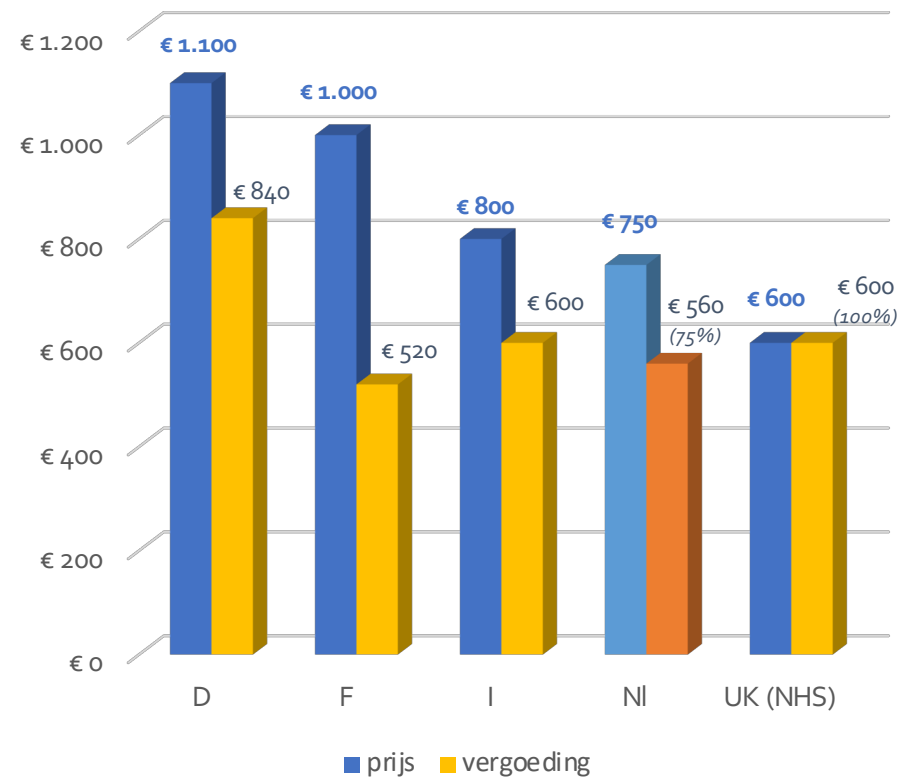


In Nederland: lage prijzen en een hoge vergoeding maar de klanttevredenheid is hier niet hoger dan elders in Europa

Overall satisfaction with HA
Eurotrack 2015/16/17

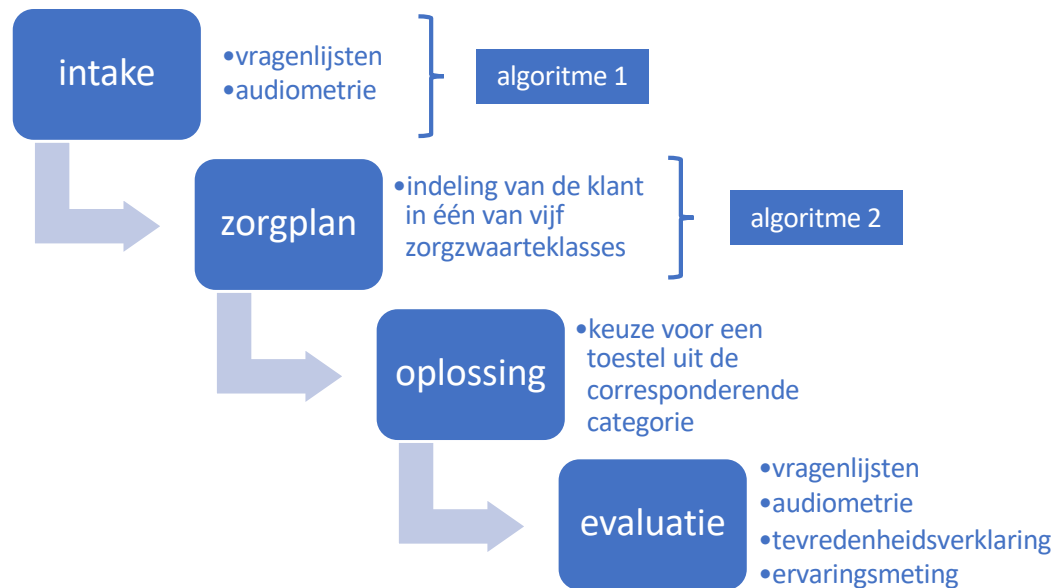


Gemiddelde prijs (categorie 3)
vs gemiddelde vergoeding
UNSAF 2017



Functiegerichte aanspraken en een hoorprotocol

een 'passend hulpmiddel', goedkoop waar het kan en duur als het moet



- In Nederland kennen we een systeem van functiegerichte aanspraken op medische hulpmiddelen. Hulpmiddelen moeten beperkingen compenseren en een oplossing bieden voor functioneringsproblemen die aan de beperking gerelateerd zijn.
- Audiciens hanteren een hoorprotocol als stappenplan om gehoorverlies te vinden en te karakteriseren, om de daarmee verband houdende functioneringsproblemen in kaart te brengen en om een 'passende' hooroplossing te vinden.
 - Een 'passende' hooroplossing in de zin van het hoorprotocol is een hulpmiddel waarvoor zorgverzekeraars een vergoeding willen betalen: dat is een hulpmiddel waarmee een slechthorende in 80% van het gebruik een zo goed mogelijke oplossing voor zijn of haar hoorprobleem ervaart.
- Protocollen helpen om geen processtap te vergeten, om die stappen goed uit te voeren en te controleren en om de daarbij noodzakelijke informatie snel beschikbaar te hebben.
 - Protocollen vormen de basis voor het automatiseren van processen.
 - Slordige gebruikers van een protocol vervallen makkelijk in gedachteloos routineus handelen met als eindresultaat 'computer says no'.



Het hoorprotocol is ingevoerd in 2013 en staat sindsdien ter discussie

- Het protocol moet het vinden van functiegerichte oplossingen vergemakkelijken en daarbij praktijkvariatie en commerciële willekeur voorkomen.
- Het protocol is volgens de bedenkers ervan 'niet af en zelflerend'. Datamining en kunstmatige intelligentie moeten leiden tot constante verbetering. Onduidelijk is of hiervoor de nodige kennis van artificial intelligence in huis is.
- Producenten en audiciens klagen over de toepassing van het protocol :
 - Zorgverzekeraars eisen een stringente toepassing van het protocol en hanteren het vooral om kosten te beheersen.
 - De toestelindeling is weinig geslaagd. Producenten tonen weinig animo om de nieuwste toestellen aan te melden en in de laagste twee categorieën komen slechts technisch verouderde toestellen voor. De meest geavanceerde hoortoestellen vallen buiten de indeling.
 - Klanten die kiezen voor een toestel uit een hogere dan de 'aangewezen' categorie, of voor een toestel dat niet is ingedeeld mogen (bij de meeste zorgverzekeraars) niet bijbetalen.
- Het protocol wordt – mede onder druk van zorgverzekeraars – strikt toegepast. Daarmee is het verworpen tot een 'optimalisatieharnas' dat consumenten beperkt in hun keuzevrijheid en audiciens beperkt in hun manoeuvreerruimte.
- Audiciens, audicienbedrijven en producenten zijn de grip op het protocol vrijwel volledig kwijt en dat is – volgens velen - aan henzelf te wijten: ze waren nauwelijks in staat om toestelkeuzes te legitimeren, zijn niet op tijd zelf in actie gekomen en hebben in protocoldiscussies te lange tijd de hakken in het zand gezet.
- Intussen lijkt het protocol een verdienmodel voor velen: voor bedrijven die dankzij een strikt instrumentele toepassing ervan kortere doorlooptijden realiseren en niet in de laatste plaats ook voor de onderzoekers.
- Vanaf 2019 wordt € 2 per verkocht toestel geheven om het protocol en de toepassing ervan te verbeteren, dat is ruim een half miljoen euro per jaar. Een substantieel deel van dit bedrag wordt niet aan onderzoek uitgegeven maar aan een uitbundig opgetuigde beheer- en begeleidingsstructuur voor dit project.



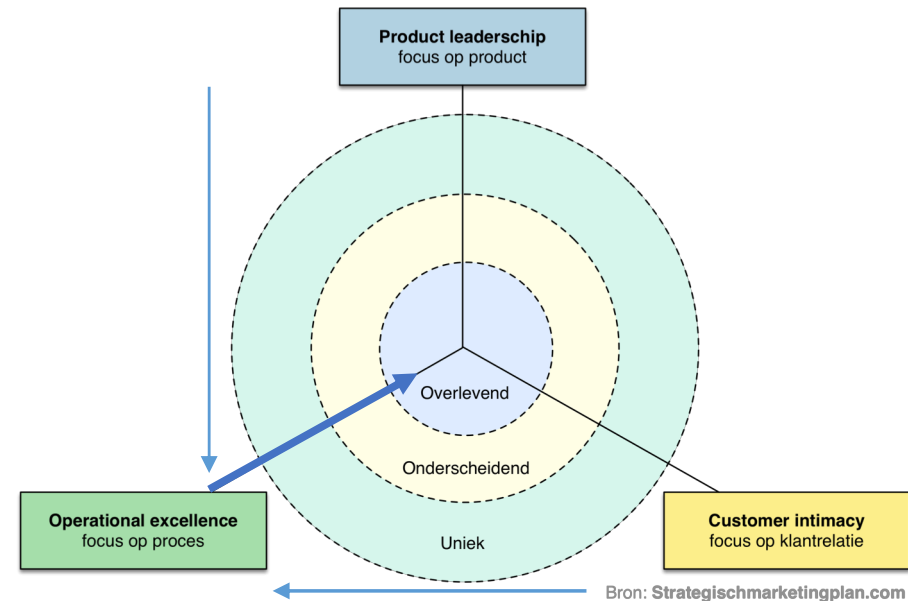
Hoorprotocol en prijsdruk belemmeren marktwerking

hoorzorg wordt een vrijwel volledig procesgericht kunstje en veel bedrijven verkeren in de overlevingsstand

- De toegenomen prijsdruk dwingt bedrijven om zuinig aan te doen in hun assortimentssamenstelling en hun dienstverlening.
- Zorgverzekeraars verplichten bedrijven het protocol stringent en gedocumenteerd na te leven.

▶ Deze twee omstandigheden dwingen bedrijven tot een sterke focus op procesefficiency en ze belemmeren de keuze om te excelleren in productaanbod of klantrelatie.

- Ook nu nog zijn er hoorzorgaanbieders die geavanceerde oplossingen bieden en alle tijd en aandacht hebben voor de klant. Klanten die hiervoor kiezen krijgen van hun zorgverzekeraar geen vergoeding, zelfs geen gedeeltelijke.

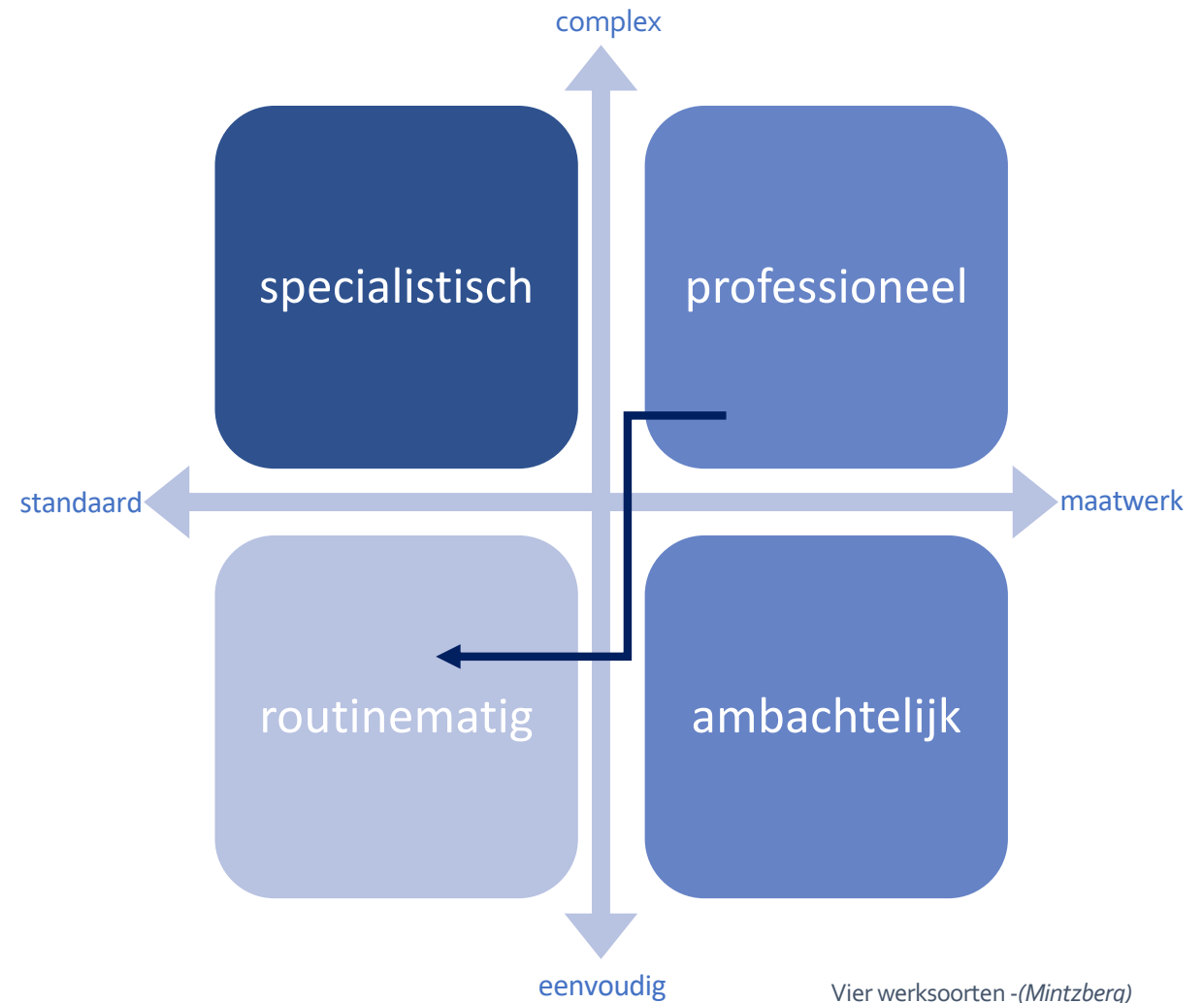


Het hoorprotocol fungeert als 'optimalisatieharnas'

het belemmert klanten in hun keuzevrijheid

het belemmert audiciens niet alleen in hun manoeuvreerruimte, maar ook in hun ontwikkeling

- Het protocol daagt audiciens niet uit tot 'beheerste' creativiteit en beter luisteren – het bevordert routinematig handelen.
- Vroeg of laat worden routinehandelingen overgenomen door geautomatiseerde processen.
- Het 'afnemen' van een vragenlijst en het 'verrichten' van audiometrie worden beschouwd als routineklus en vaak overgelaten aan 'hulpkrachten'.
- Juist deze 'intake' is het moment om kennis te maken met de klant. Voor de klant is dit hét moment om 'begrepen te worden' en juist deze procesfase is beslissend voor de categorie van hooroplossingen die 'aangewezen' is voor de klant.



te veel geld en aandacht
voor 'hoorprotocol 2.0'
gaat ten koste van
noodzakelijke
vernieuwing
van producten en
processen

het protocol maakt van hoorzorg een gesloten systeem
van klanten in vijf typologieën
en
oplossingen in vijf categorieën

een dergelijk systeem
is onvoldoende voorbereid op een toekomst
met een grote diversiteit aan klantenwensen en oplossingen



Hoorzorg 20-nu-en-dan

**ALLES VERANDERT
VOORTDUREND
EN DAT
ZAL ALTIJD
WEL ZO BLIJVEN**

Loesje

alles verandert

hoorzorg net zo goed



Andere klanten - andere wensen babyboomers en straks de generatie X

Babyboomers

- voelen zich geen 'senioren'
- willen direct intermenselijk contact
- delen klantervaringen op internet
- verwachten bij de audicien minstens dezelfde digitale ervaring die elders is opgedaan ('waarom worden oorstukjes hier niet digitaal geprint?')
- willen een 'faire' prijs betalen
- kiezen vaker voor een abonnement in plaats van een aanschaf (private lease)

Zijn niet alle gelijk:

- er zijn **technologievragers** die:
 - alle mogelijkheden van hun smartphone gebruiken
 - wonen in een smarthome
 - bluetoothverbindingen leggen
 - gewend zijn aan regelmatige software-updates
 - ook in winkels digitale ervaringen verwachten
- en er blijven altijd ook **technologiemijders**
- en dan zijn er ook nog klanten met **cognitieve veroudering**

kiezen op gevoel

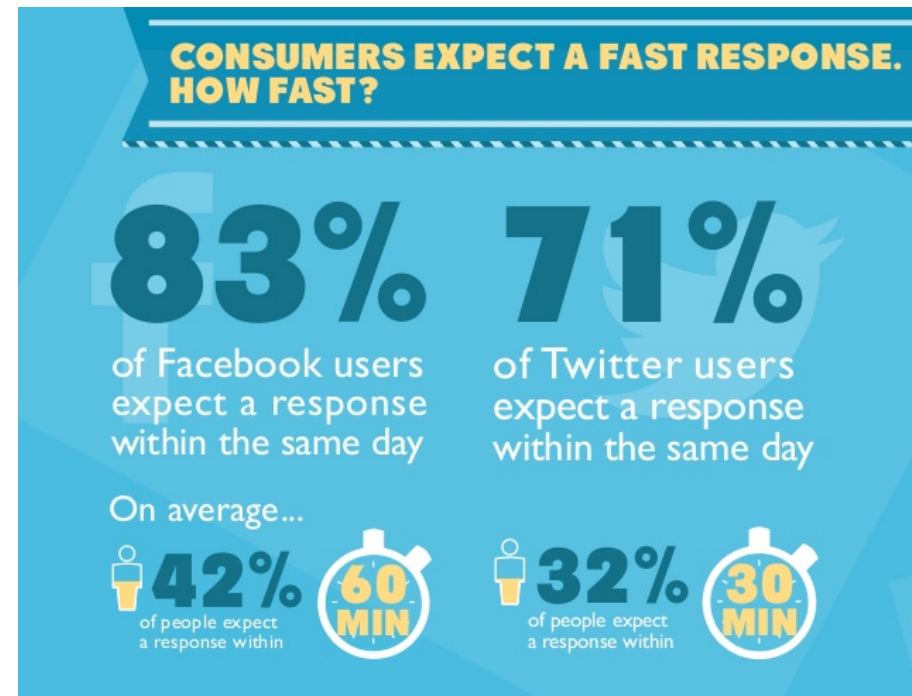


zelfredzaam en doelgericht



Distributie- en dienstverleningsprocessen veranderen grondig en klanten verwachten dat ook

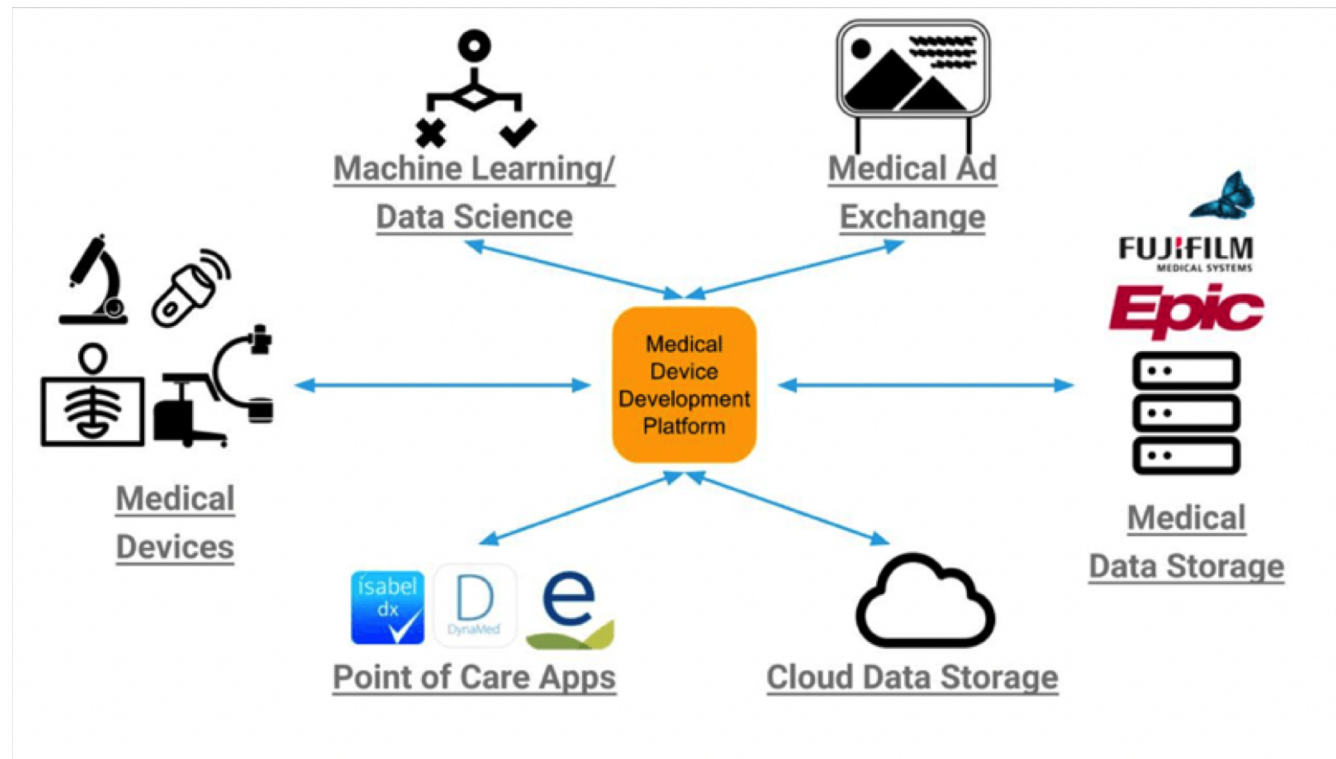
- aanbieders zoeken de klant op
 - wijkzorgcentra
 - de winkel om de hoek
 - webshop
 - zorg aan huis
 - zorgapp's
- ook producenten kruipen dichterbij de klant
 - verticale integratie
 - op consumenten gerichte reclame
 - software-updates
 - realservice
- processen worden gedigitaliseerd en 'verrijkt' met kunstmatige intelligentie
 - geautomatiseerde processen leiden tot minder fouten en kortere doorlooptijden
 - AI-algoritmes zorgen voor verbeterde besluitvorming
- klanten hebben al lang kennisgemaakt met
 - online productaanbevelingen
 - gepersonaliseerde producten
 - dienstverlening op afstand en op tijd
 - automatische software-updates



Het onderscheid vervaagt tussen consumentenproducten en medische hulpmiddelen

'platform innovation' zorgt voor een breed aanbod aan nieuwe, slimmere en onderling verbonden communicatiemiddelen en voor zelf- en meeproducerende klanten

software wordt belangrijker dan hardware



grotere diversiteit
aan klanten en
oplossingen

vervagend onderscheid
tussen
hulpmiddelen en
consumentenproducten

geautomatiseerde
processen
en slimmere beslissingen

het bestaande *gesloten systeem* van hoorzorg
met vijf klantentypes en vijf hoortoestelcategorieën
wordt een *open systeem*
geschikt voor een diversiteit aan klanten en oplossingen

de omslag van een gesloten naar een open systeem van hoorzorg
heeft grote consequenties
voor audicienbedrijven en audiciens
en moet leiden tot een herbezinning op de inhoud van
'verzekerde zorg' en het vergoedingensysteem



Audicien: slachtoffer of aanjager van vernieuwing



audiciens die niet bijblijven
zijn niet goed bij



In Nederland mag iedereen hoortoestellen verkopen en mag iedereen zich 'audicien' noemen

in 20 andere Europese landen gaat het om een 'gereguleerd beroep'

European Commission > Internal Market > Free movement of professionals > Regulated professions database

GENERIC NAME OF PROFESSION - HEARING AID DISPENSER / AUDIOMETRIC TECHNICIAN

General In countries Decisions Statistics Geography of mobility Declarations Statistics

Table showing all countries in which this profession is regulated, with the name of the profession as used in the regulated profession with the competent authorities and points of contact.

20 item(s) found, displaying 1 to 20 Page(s): 1,

Name of regulated profession	Country	Region
Hörgeräteakustiker	Austria	All regions
Audicien, Audicien	Belgium	All regions
Audiologue, Audioloog	Belgium	All regions
Audiometri og høreapparatilpasning	Denmark	All regions
Audioprothésiste	France	All regions
Hörgeräteakustikermeister	Germany	All regions
Audiologist	Ireland	All regions
Tecnico audiometrista	Italy	All regions
Tecnico audioprotesista	Italy	All regions
Audiometrist	Liechtenstein	All regions
Fachmann für Hörhilfen	Liechtenstein	All regions
Audioprothésiste	Luxembourg	All regions
Audiograf	Norway	All regions
Protetyk sluchu	Poland	All regions
Técnico de audiologia	Portugal	All regions
Técnico superior en audioprotésis	Spain	All regions
Audionom	Sweden	All regions
audioprothésiste (acousticien)	Switzerland	Appenzell Rhodes Intérieures
audioprothésiste pédiatrique	Switzerland	All regions
Hearing aid dispenser	United Kingdom	All regions

- Bij gebrek aan een wettelijke status ontstaat de behoefte aan 'zelfregulering' en aan een privaat stelsel van kwaliteitsnormen:
 - om consumenten te beschermen
 - en om het beroep te beschermen tegen de toetreding van beunhazen.
- Het ontbreken van een wettelijke status zorgt er ook voor dat meer partijen dan uitsluitend de overheid en beroepsgenoten zich inlaten met de opleidings- en kwaliteitseisen voor audiciens:
 - dat leidt tot grotere flexibiliteit,
 - maar ook tot het risico van kortetermijndenken, opportunistische aanpassingen van opleidingseisen en erosie van het vak.
- In Nederland kennen we het BIG-register voor beroepen in de individuele gezondheidszorg. Een aantal paramedische beroepen valt onder artikel 34 van de wet BIG. Deze beroepen zijn privaatrechtelijk geregistreerd door de Stichting Kwaliteitsregister Paramedische Beroepen.
 - uitsluitend beroepen waarvan de uitoefening een substantieel risico voor de patiëntveiligheid met zich meebrengt komen in aanmerking voor de artikel-34-status,
 - het opleidingsniveau van deze beroepen is minimaal dat van HBO-bachelor. Naast kennis is bekwaamheid vereist.



De kans op regulering van het audicienberoep is in Nederland niet heel groot, al valt er wel iets voor te zeggen

- Regulering van beroepen staat op gespannen voet met het Europese streven naar liberalisering (en deregulering) van markten:
 - in veel Europese landen streeft men dan ook naar vermindering van het aantal gereguleerde beroepen,
 - dat geldt niet direct voor het vak van audicien, omdat dit wordt gezien als 'een beroep in de gezondheidszorg'.
- Regulering van het audicienvak ligt ook niet in lijn met de opvatting dat grenzen vervagen tussen gezondheidstechniek en consumentenproducten.
- Een andere opvatting is ook mogelijk:
 - Slechthorenden hebben allen last van een aandoening die beperkingen oplegt. Daarom vragen ze niet om een product, maar om zorgverlening. Die zorg moet verdergaan dan het 'verstrekken' van een medisch hulpmiddel.
 - Triage' kan worden gezien als een medische handeling met substantieel risico voor patiënten.

WET BIG

Verantwoordelijkheid:

Wie in de gezondheidszorg werkt, is zelf verantwoordelijk voor eigen handelen.

Ondersteuning:

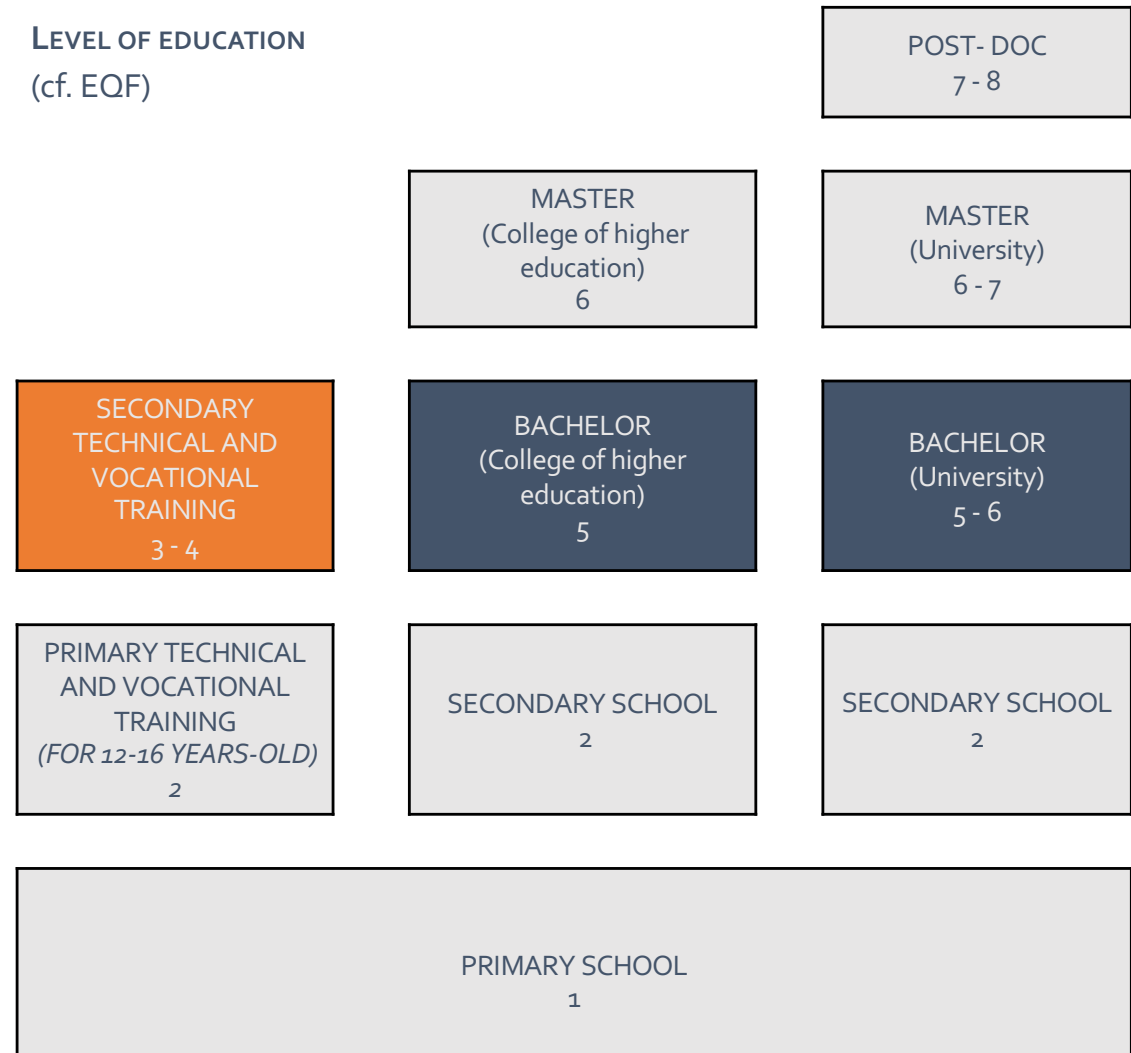
- Protocollen
- bekwaamheidsverklaringen



Het opleidingsniveau van audiciens is in Nederland lager (niveau 4) dan in veel andere Europese landen (niveau 5 of 6)

- Het Nederlandse vakdiploma voor audiciens is 'civiel erkend', dat wil zeggen dat de duur en inhoud van de opleiding onder de werkingssfeer valt van de Wet educatie en beroepsonderwijs.
- De wet voorziet – naast dagonderwijs – in een 'duaal traject', in een combinatie dus van opleiding en werken in het audicienvak.
- Audicienbedrijven oefenen grote invloed uit op de inhoud en duur van de audicienopleiding.
- Het is de vraag of het bestaande opleidingsniveau van veel audiciens zonder meer toereikend is om de noodzakelijke omslag te maken naar een werksoort met meer digitale technologie en om op niveau te communiceren met vaker hoogopgeleide en niet altijd Nederlands sprekende klanten.

LEVEL OF EDUCATION (cf. EQF)



Onze manier van werken verandert drastisch door technologische ontwikkelingen, maar ook door schaarste op de arbeidsmarkt

- Vrijwel iedere beroepsgroep krijgt te maken met de gevolgen van digitale technologie en zal zijn digitale vaardigheden moeten verbeteren.
- Digitale technologie maakt processen efficiënter en kan de kwaliteit van die processen – onder meer door het voorkómen van fouten – verbeteren en constant maken.
- Het rapport *Arbeid in transitie* van *Denkwerk* geeft een overzichtelijk en indringend beeld van deze 'omwenteling' en van de noodzaak tot verandering voor werknemers en werkgevers. De op de volgende vier pagina's ontvouwde inzichten over de noodzaak tot *upskilling* zijn aan dit rapport ontleend.



noot: meer informatie → www.denkwerk.online



Routinewerk wordt overgenomen door geautomatiseerde processen

artificial intelligence (AI) zoekt, combineert en interpreteert beschikbare informatie

- *Datamining* en *artificial intelligence* helpen om grotere hoeveelheden informatie te verwerken, om complexe verbanden in beeld te brengen en om rationelere keuzes te maken.
- Technologie en kunstmatige intelligentie geven meer tijd voor persoonlijk contact met klanten, maar scheppen ook meer behoefte aan dat contact:
 - routinewerk wordt overgenomen door geautomatiseerde processen die worden beheerd door (proces)assistenten;
 - professionals zijn verantwoordelijk voor:
 - de inzet en het aansturen van assistenten;
 - inhoudelijk en 'intiem' klantcontact dat is gericht op luisteren, uitleggen en definitieve keuzes maken op basis van *informed consent*.

Complexere technologie betekent niet altijd dat er complexere vaardigheden nodig zijn: technologie kan complex werk vereenvoudigen

De technologie van iPhone 1 naar iPhone XS maakt een grotere sprong, dan de vaardigheden nodig voor gebruik



Met behulp van technologie kunnen lager opgeleiden ook hoger opgeleid werk gaan doen

Onderzoek verdachte moedervlekken

Heden	Nu mogelijk	Toekomst
 Huisarts <ul style="list-style-type: none">• Dermatoscoop• Kennis• Ervaring	 Computer <ul style="list-style-type: none">• Algoritme• Self-learning	 Doktersassistent <ul style="list-style-type: none">• Smartphone• Arts bij afwijkingen

Technologie

<ul style="list-style-type: none">• Werkgeheugen 128 MB• Geheugen max. 16GB• Resolutie 480 x 320• Ontgrendeling: code	x10	<ul style="list-style-type: none">• Werkgeheugen 4GB• Geheugen max. 512GB• Resolutie 2688x 1242• Ontgrendeling: FaceID
--	------------	---

Vaardigheden

<ul style="list-style-type: none">• Touchscreen• Webbrowser• Apps	x2?	<ul style="list-style-type: none">• Bediening vergelijkbaar• Basisfuncties vergelijkbaar• Complexer: Sommige apps
---	------------	---



Audiciens moeten hun digitale vaardigheden verbeteren – ze moeten *upskillen*

Met vijf verschillende niveaus maken we onderscheid tussen het digitale niveau van de verschillende beroepsgroepen

Niveau	Beschrijving	Complexiteit taken	Voorbeelden van vaardigheden
4	Gespecialiseerd	<ul style="list-style-type: none"> • Complexe problemen • Creëren van nieuwe oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Specialist in software • Schrijft software • Ontwikkeling AI • Lost problemen met software op • Ontwikkelt nieuwe hardware
3	Gevorderd	<ul style="list-style-type: none"> • Complexe & diverse taken • Ook: leidinggevende rollen 	<ul style="list-style-type: none"> • Complexe analyses • Google Advertising • SPSS • Database queries (zoals SQL) • Toepassing simpel programmeren
2	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke taken • Zelfstandig werkend 	<ul style="list-style-type: none"> • Pivot tabel Excel • Grafieken Excel • Roostertools • Simpele analyses • Baanspecifieke softwaretoepassingen • Leert snel nieuwe software
1	Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Simpele taken • Soms onder begeleiding 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail in Outlook • Agenda in Outlook • Word-documenten • Webrowsers & zoekmachines • Opslaan en verplaatsen documenten • Simpele powerpoint met plaatje
0	Geen	<ul style="list-style-type: none"> • Geen digitale vaardigheden nodig 	<p>"Digibeet" - Niet in staat tot het gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Word • E-mail • Webbrowser • (veilig) online aankopen doen

audiciens

assistenten

noot: Denkwerk gebruikt hiervoor de Engelse term *upskilling*, omdat het Nederlandse equivalent *nascholing* te veel de associatie oproept met schools leren.



'Upskilling' voor audiciens betekent ook kritisch omgaan met de resultaten van technologie en AI

hiervoor is het nodig het conceptueel begrip van technologie te verhogen

Onderwijs in digitale vaardigheden moet zich grotendeels richten op het verhogen van het conceptueel begrip van technologie

Conceptueel begrip	<i>Winst te behalen</i>	Betrouwbaarheid van informatie Instrueren van een computer Mogelijkheden en beperkingen van technologie Maatschappelijke impact van technologie Juridische kaders rondom digitale producten Ethiek rondom technologie
Praktische vaardigheden	Blind typen Gebruik van software, zoals MS Office Gezond gebruik van apparaten Omgaan met sociale media Programmeren en coderen	 <i>Moeilijk te voorspellen welke vaardigheden nuttig zijn</i>
<i>Voor nu</i>		<i>Voor later</i>



Je leert vooral 'werkendeweg'

bedrijven, opleidingsorganisaties en opleiders moeten hiervoor een gezamenlijke strategie ontwikkelen

Het ontwikkelen van vaardigheden in *reskilling* en *upskilling* kan zowel door formeel als informeel leren

Hoe ontwikkelt men vaardigheden?

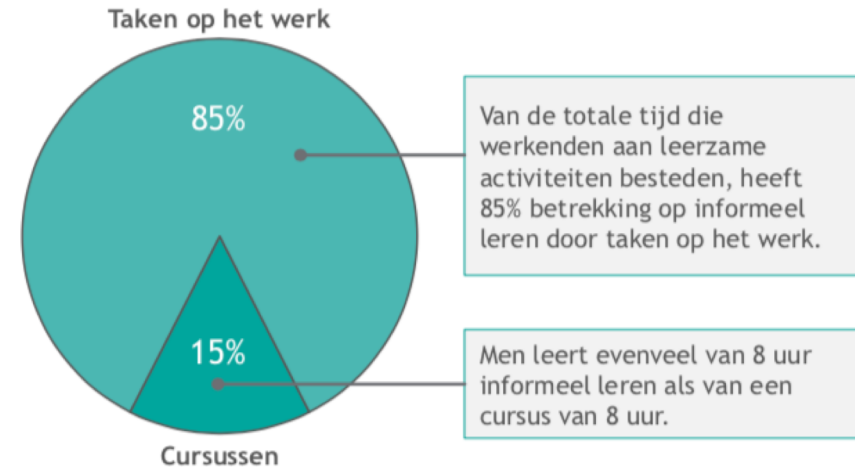


Formeel leren:
Deelname aan opleiding, cursussen of trainingen (inclusief e-learning)



Informeel leren:
Leren door activiteiten op de werkvloer 'Learning by doing'

Waarvan leert men op het werk?



Dus:

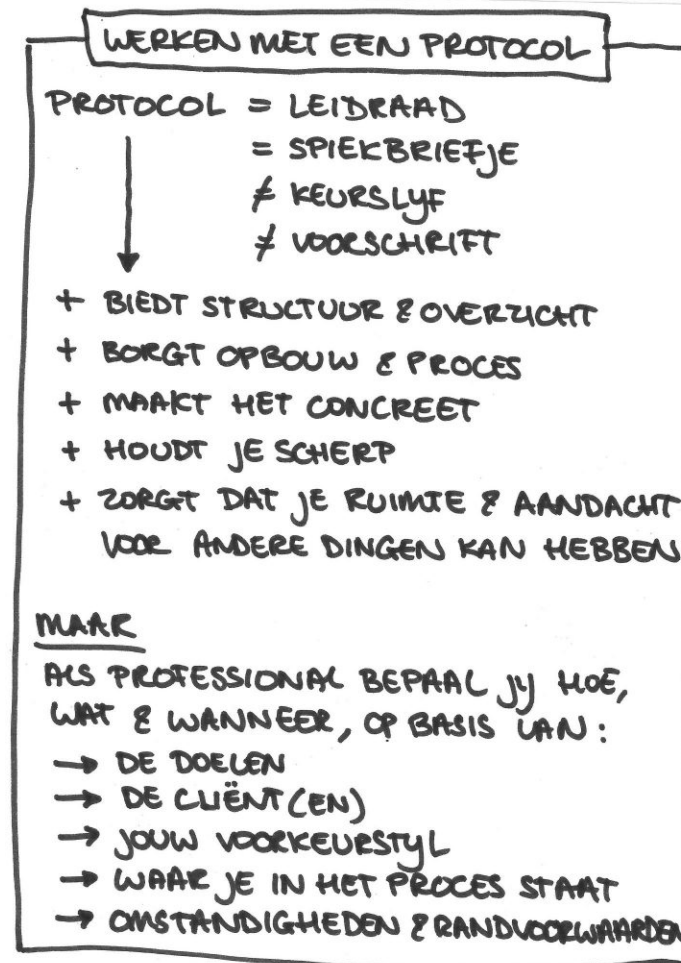
technologie en AI maken het mogelijk om

- (proces)protocollen te automatiseren,
- grotere hoeveelheden informatie te verwerken
- doelgerichter te kiezen en te beslissen

Maar:

in verkeerde handen kan het ook leiden tot

- strikt routineus handelen,
- vergroting van voorgeprogrammeerde fouten
- manipulatie van de werkelijkheid

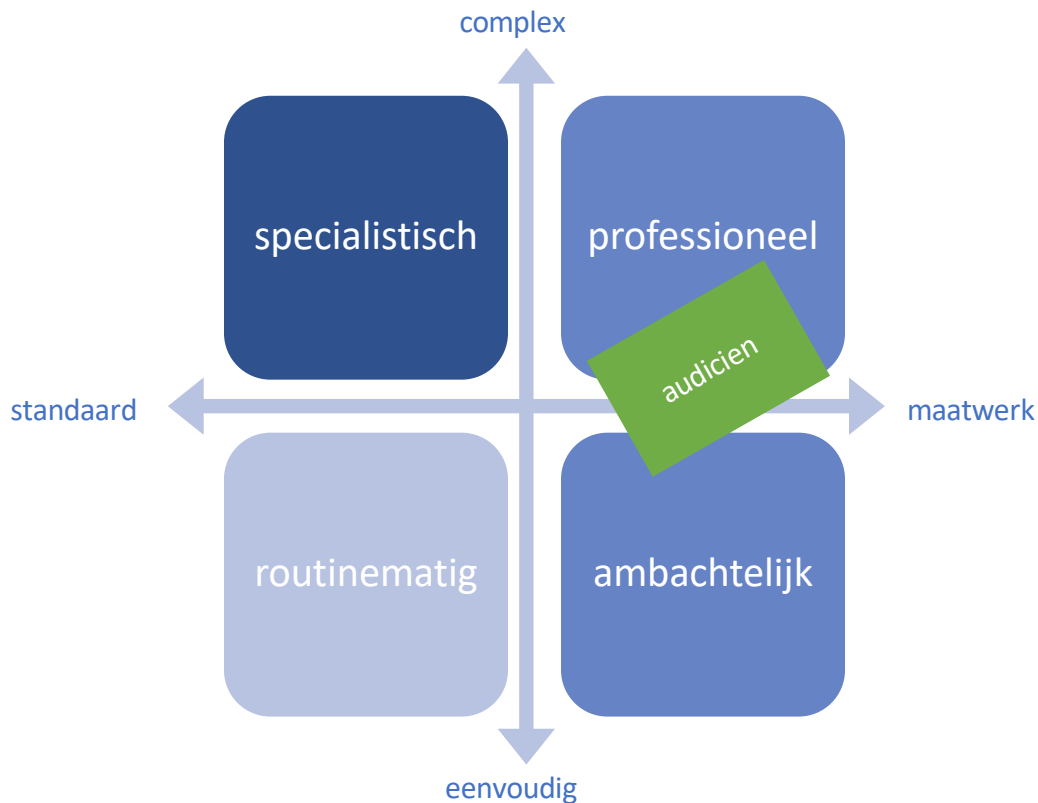


De audicien is er in de eerste plaats voor de klant

en niet alleen of vooral om te zorgen dat het proces ongestoord verloopt

→ van de audicien mag een professionele beroepshouding worden verwacht

de 'werksoort' van de audicien



bron: Mintzberg: Vier werksoorten

karakteristieken van professionals (in het algemeen)

1. kennis
 - uit opleiding
 - uit ervaring
2. (functionele) autonomie
 - eigen keuzes t.a.v. methodes en technieken
3. gedrevenheid
 - hoge betrokkenheid bij beroepsuitoefening
4. identificatie
 - met beroepsgroep en collega's
 - reputatie opbouwen
5. morele normen
 - financieel belang ondergeschikt
 - emotionele betrokkenheid met cliënt mijden
6. professionele standaarden
 - onderlinge gedragscontrole

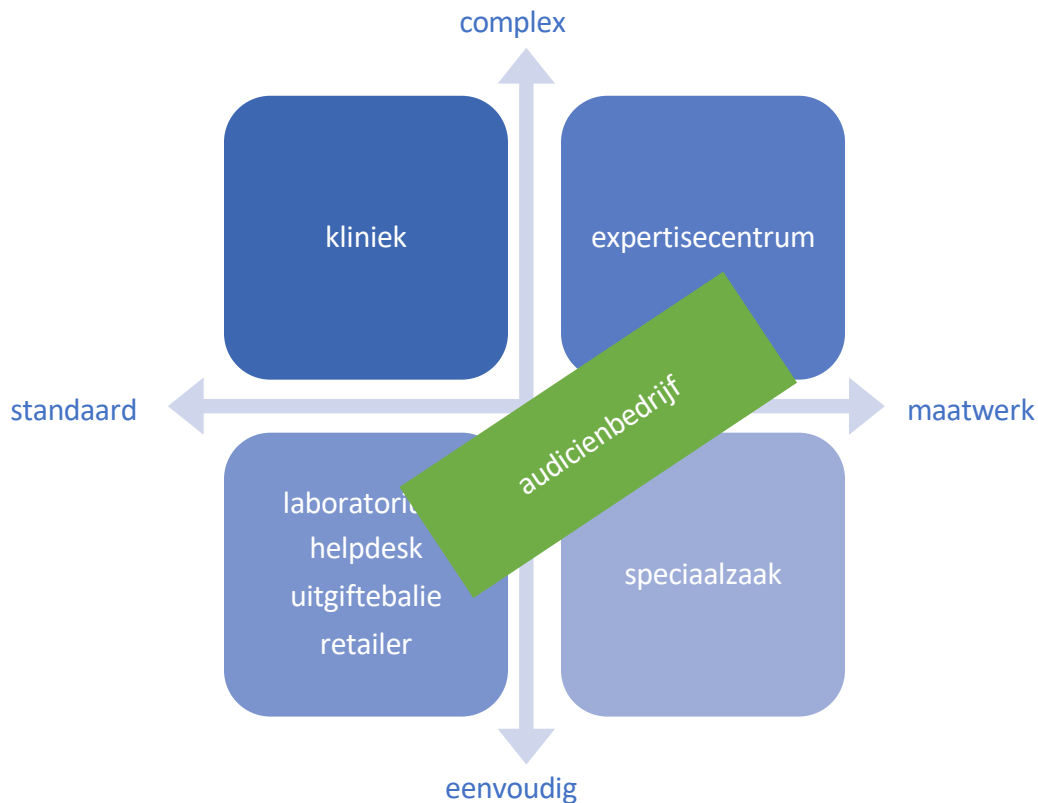
bron: Mathieu Weggeman: Leidinggeven aan professionals? Niet doen!



Audiciens en audicienbedrijven als professioneel *zorgverlener*

ter onderscheiding van verkopers van elektronica, routinematige aanmelders van hulpmiddelen en betrekkelijk laagdrempelige AC's en Kno-praktijken

vier distributievormen in de zorg



naar: Mintzberg: Vier werksoorten

kiezen voor 'zorg'

1. diffuser onderscheid tussen medisch product of dienst en consumentenproduct of -dienst
2. dienstverleners worden adviseurs gericht op geïnformeerde instemming
3. consumentenbescherming evenaart en gaat soms verder dan regelgeving rond zorg
 - 'deskundigheid' en 'triage' worden bij beroepsverkopers en beroepsdienstverleners verondersteld
4. voor de audicien zijn de huisarts, de Kno-arts en het AC 'natuurlijke' samenwerkingspartners
5. *zorgverlening* onderscheidt de audicien van de elektronikaverkoper



de audicien
is een professionele
zorgverlener
in het digitale tijdperk

de audicien kiest niet
de techniek
maar de klant
als oriëntatiepunt

de audicien moet *upskillen*

de klant als oriëntatiepunt

- de doorgaans goed opgeleide klant
- de klant die 'gehoor wil vinden'
- de klant met hoge verwachtingen door gewenning aan technologie
- de klant mét en ín zijn of haar omgeving
 - hoorzorg-aan-huis niet omdat het goedkoper kan, maar omdat je daar meer kunt betekenen (hoe is de akoestiek, is een luisterstrategie zinvol)
- de klant op zoek naar een ervaring
 - geen 'lullig vragenlijstje' maar liever een 'sound landscape'
 - real-time service

de audicien als gesprekspartner

- als schakel tussen de klant en een onafzienbaar aanbod aan technische en digitale oplossingen
- die weet wat er te koop is en wat 'helpt'

de audicien als professional die functionele autonomie aankan

- die routinewerk kan overlaten aan een gekwalificeerde assistent die door de audicien-zelf wordt begeleid

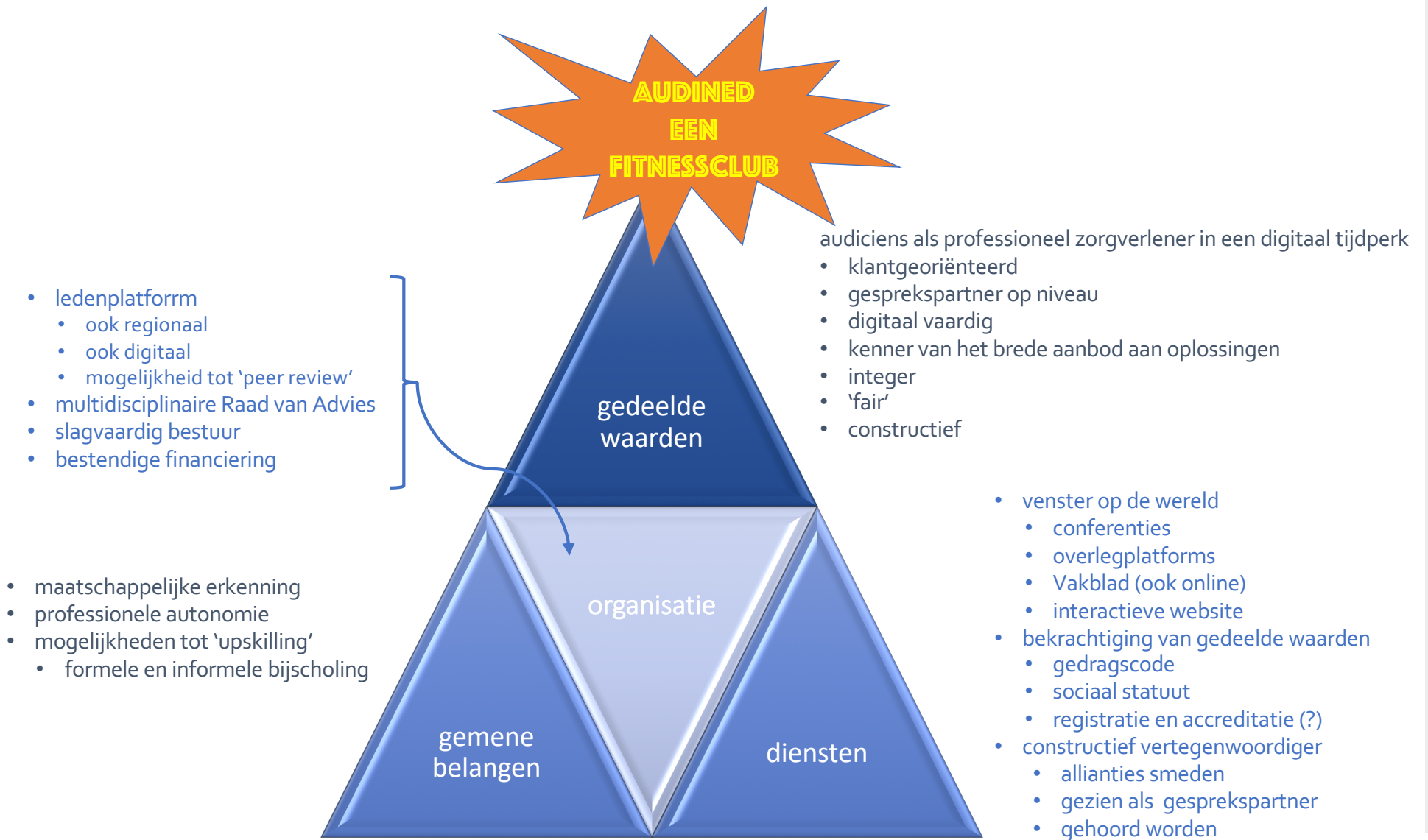


AudiNed als fitnessclub

van en voor audiciens
die bijblijven
en met klanten kennis maken



De beroepsvereniging AudiNed profileert zich als fitnessclub van en voor audiciens beroepsgenoten delen waarden en belangen en ze verlangen diensten van hun vereniging



AudiNed 2020

de beroepsvereniging als aanjager van branchebrede vernieuwing – contouren van het projectplan

- AudiNed mist de financiële middelen en de expertise om dit project op eigen kracht uit te voeren.
- De steun van audicienbedrijven en producenten is onontbeerlijk. Daarvoor is in de eerste plaats hun geloof in en commitment aan dit (mogelijk bij te stellen) project noodzakelijk.
- Een goede samenwerking in dit project – noem het 'Hoorzorg 2025' – kan als *payoff* hebben dat de bestuurlijke drukte in hoorzorgland wordt verminderd. Het project kan leiden tot:
 - een gezamenlijke politieke agenda
 - beëindiging of reductie van de verspilling aan energie en geld rond 'protocol 2.o. e.v.'
 - een nieuwe gezamenlijke visie op kwaliteitszorg
 - nieuwe en lossere organisatorische verbanden.Om dit te bewerkstelligen is een beroepsvereniging de meest voor de hand liggende partij.
- Het project is niet gericht op 'meer organiseren en doen', maar op 'anders aanpakken'.

haalbaarheid (Q2 2019)

- draagvlak creëren – gesprekken en voordrachten
- financieel plan (budget, planning en financiering)
- partners vinden
- risicoanalyses en (nadere) uitwerking projectplan (splitsing in deelplannen)

projectorganisatie (Q 3 2019)

- Raad van Advies ('projectsponsors' vanuit AudiNed, bedrijven, wetenschap en belangstellende consumentengroep)
- projectmanagement
- werkgroepen *upskilling*, communicatiemiddelen en kwaliteit
- regionale bijeenkomsten en / of peer groups

projectuitvoering (vanaf Q 4 2019)

- curriculum vakopleiding
- traject 'learning on the job' (professionaliseringskringen)
- experiment kwaliteit en (gestructureerde) peer review
- vernieuwing Vakblad
- interactieve website



hoorzorg beweegt zich
naar een open systeem
van klantbehoeftes en
oplossingen

AudiNed faciliteert die
beweging
en brengt en houdt
audiciens in beweging

AudiNed is daarvoor
de meest gereede partij
al kan en wil
AudiNed dat niet alleen



Nog vragen te over



1. Dwingt deze visie tot een keuze voor audiciens op twee niveaus:
 - een assistent op MBO-niveau
 - een professional op HBO-niveau?
2. Wat zegt deze visie – en met name de opkomst van techniekvragende klanten en van samenwerkende consumentenproducten en medische hulpmiddelen – over de toekomst van verzekerde hulpmiddelenzorg:
 - verwordt het bestaande stelsel tot basale zorg voor de achterblijvers
 - of kiezen we voor het Zwitserse model van een voor iedere slechthorende gelijke vergoeding?
3. Hoe zien audicienbedrijven hun toekomst en hoe gelijkvormig of divers is dat toekomstbeeld?
4. Moeten audiciens zich voorbereiden op uitbreiding van hun dienstenpakket:
 - meer en uitgebreidere hoorzorg aan huis
 - basale akoestische adviezen
 - training in luister- en communicatiestrategieën
 - training in het gebruik van hoor- en communicatiehulpmiddelen?
 - instructie en begeleiding van de directe omgeving van cognitief verouderde slechthorenden
5. Is een effectieve samenwerking gewenst en mogelijk met leveranciers van geavanceerde communicatiemiddelen?



Deze notitie is een nadere uitwerking van twee strategiebijeenkomsten van het bestuur van AudiNed, gehouden in januari en februari 2019.

Ondergetekende – Paul Valk – vervulde hierbij de rol van moderator en is voor deze uitwerking verantwoordelijk.

Overname van tekstgedeeltes van deze publicatie is met vermelding van bron en auteur toegestaan.

Vragen, opmerkingen, kritiek en aanvullingen zijn meer dan welkom,
graag per e-mail: dwwv@xs4all.nl

