


# De Audiciens

HET VAKBLAD DAT ONS VERSTERKT



▶ **Communicatie & Arbeid:**

*wat heeft de gehoorbranche  
de werkende cliënt te bieden  
anno 2017?*

▶ **De toekomst van de hoorzorg:**

*een gesprek met Tweede kamerlid  
Pia Dijkstra (D66) en Meindert Stolk,  
voorzitter van de NVAB*

▶ **Onderwijsconferentie hoorzorg:**

*Welk geluid moet er  
klinken in 2020?*

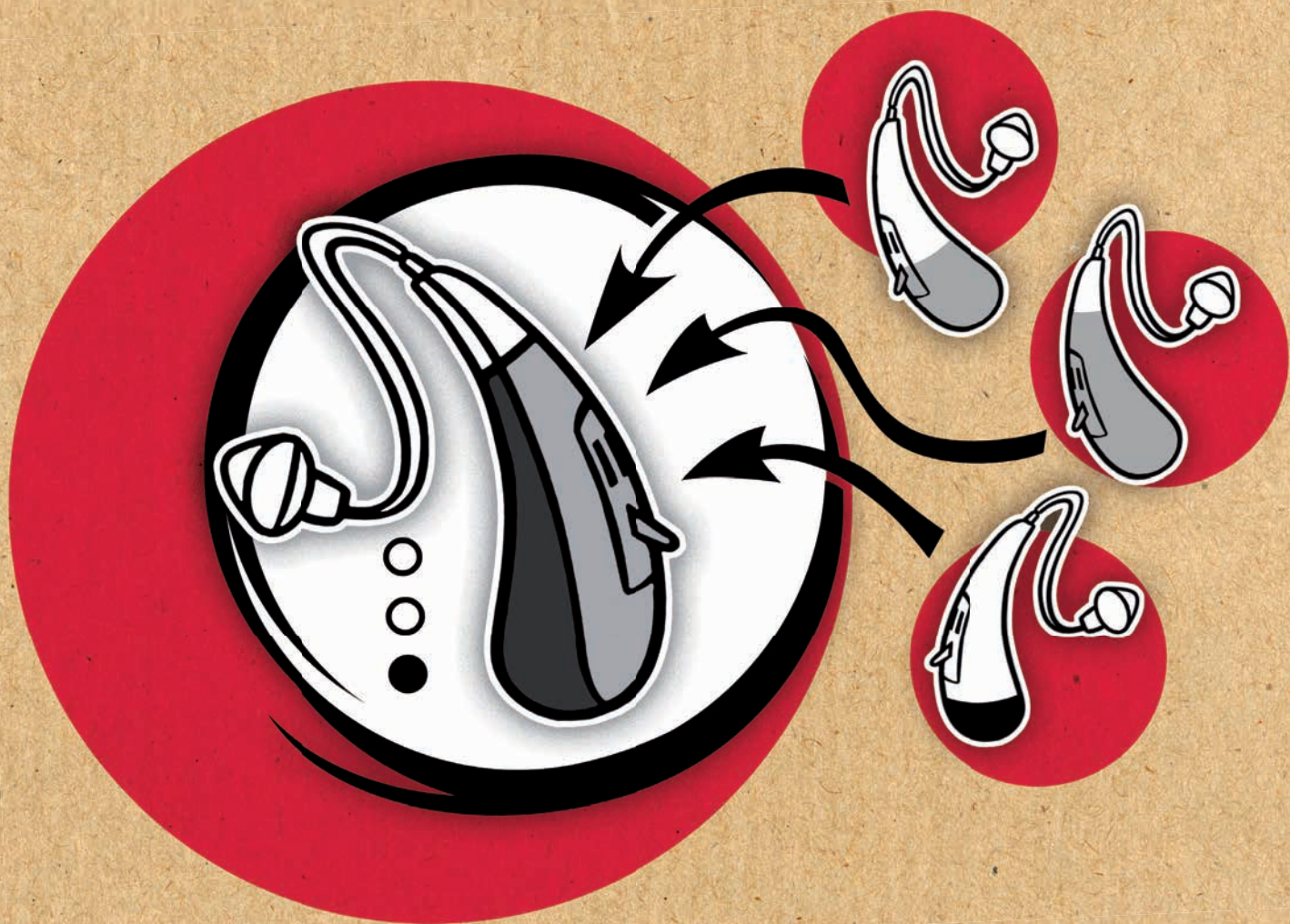
▶ **Audiologiemarathon:**

*handhaven en groeien in een  
veranderende markt*



# Hearing is believing

**beflex**®  
The 3in1 Trial System



De ideale springplank  
naar de private markt

**bernafon**®  
Your hearing • Our passion



# VOORWOORD INHOUD

- 5 **AudiNed 2012-2017**
- 6 **De toekomst van de hoorzorg**  
In gesprek met Pia Dijkstra en Meindert Stolk
- 9 **Column Meindert Stolk**  
Spannend jaar voor de hoorzorg
- 10 **Phonak Themadag**  
**Communicatie & Arbeid**
- 16 **Hoe kan het wél werken?**  
Wendelina Timmerman, Hooridee
- 18 **Ervaring met soloapparatuur**  
Lammert de Groot
- 19 **Optitrade Audiologiemarket**
  - Trends in hoortoestelindustrie. Noor Bremmers
  - Juridische (on)mogelijkheden binnen afspraken met zorgverzekeraars. Wouter Koelewijn
  - Maestro! Muziek! Loet Gruiskens
  - Verras de klant, niet andersom. Nelleke Mulder
  - Er gaat een wereld voor je open. Taco Drok
  - Kansen creëren met niet-traditionele producten. Lindsey Neil
  - Wat kost dat? John Terra
  - De consument van morgen. Silvia Boender
  - Online Leads. Paul de Vries
  - TeleCare: Welcome to the future. Benjamin den Heijer en Thom van Bergenhengouwen
  - Wie loopt voorop in de audiologiemarket? Pim Föster
  - Audiologische kanttekeningen (impressie)
- 29 **Audicienregister,**  
**keurmerk voor hoorzorg**
- 30 **Onderwijsconferentie**  
**Audicienregister/AuDidakt**
- 32 **EUHA-TV**
- 33 **Column Paul Valk**  
Van Venlo de victorie
- 34 **Agenda en Colofon**

## Horen en gehoord worden

In onze moderne maatschappij waar verbale communicatie steeds meer samen gaat met de communicatie via sociale media, is écht luisteren naar elkaar steeds moeilijker. Er wordt snel gereageerd en daardoor veel geroepen waardoor de kans op miscommunicatie groot is.

In de 5 jaar dat AudiNed bestaat heeft het bestuur veel geluisterd en is er door vele belanghebbende partijen binnen het vakgebied geluisterd naar de inbreng vanaf de werkvloer, naar de audiciens. Onze boodschap is steeds duidelijker aangekomen en er is een goede dialoog op gang gekomen. Eén van de standpunten van AudiNed is dat het Hoorprotocol 2.0 pas kan starten als aan basisvoorwaarden is voldaan: een goed werkend digitaal portaal en scholing in het afnemen van vragenlijsten en werken met het portaal.

Bestuursleden en/of afgevaardigden van AudiNed zijn gedurende het laatste kwartaal van 2016 aanwezig geweest bij de Themadag 'Arbeid en communicatie' georganiseerd door Phonak, de Optitrade Audiologiemarket, de onderwijsconferentie van StAr en AuDidakt en de werkconferentie van het Audicienregister. Daarover kunt u lezen in dit nummer van 'de Audiciens'.

Ook vindt u in dit nummer een dubbel-interview met Pia Dijkstra en Meindert Stolk, waarin Pia Dijkstra o.a. aangeeft dat het er op lijkt dat zorgverzekeraars niet goed luisteren naar de zorgverleners bij het maken van afspraken tussen hoorzorg-bedrijven en zorgverzekeraars. Verder praten zij over preventie en wordt gemotiveerd waarom zij het belangrijk vinden dat hoorzorg in het basispakket blijft.

Meindert Stolk verzorgt dit jaar als voorzitter van de NVAB ook een vaste column. De column van Paul Valk geeft wederom stof tot nadenken als Trump wordt gelinkt aan het carnaval in Venlo. Kortom, leuk en leerzaam.

15 maart a.s. vindt voor de 6e keer de Algemene Ledenvergadering van AudiNed plaats. Het bestuur hoopt u allen in Vianen te mogen begroeten om samen terug te kijken op 5 jaar vakvereniging en vooruit te kijken naar het komend jaar. Laat van u horen! Geef u op voor de ALV. Word Lid of geef een lidmaatschap cadeau.

Stéphanie Hoogstede,  
Voorzitter AudiNed



# AURICAL Aanpassysteem



- AURICAL Audiometer is de nieuwste audiometer voor audiciens.
- AURICAL PMM is de nieuwe standaard voor het aanpassen van digitale hoortoestellen.
- AURICAL PMM is het instrument om zowel de aanpassing te visualiseren, te verifiëren als te documenteren.
- AURICAL PMM - raak vertrouwd met de mogelijkheden door het volgen van onze StAr-gecertificeerde PMM-cursus. Zie voor meer info [www.veenhuis.nl/cursussen](http://www.veenhuis.nl/cursussen).



Otometrics creëert de condities voor de professionele aanpassing.



Veenhuis Medical Audio levert daarnaast de volgende producten en diensten:

- AUDICEL:  
De audiometriecabine voor audiciens.
- Service en kalibratie op locatie:  
Onze technici installeren de apparatuur en kalibreren op locatie zo dat u efficiënt uw agenda kunt indelen.
- PMM cursus:  
In een speciaal voor de audiciens samengestelde cursus leren wij u hoe u Probe Microfoon Metingen toepast bij de aanpassing van digitale hoortoestellen. 50 StAr-punten toegekend.

## AudiNed Algemene Ledenvergadering 15 maart 2017

Op 15 maart 2017 zijn leden van AudiNed welkom op de ALV. De vergadering vindt plaats bij Sonova in Vianen, Laanakkerweg 4 en begint om 19.30 uur.

Vanaf 19.00 uur is iedereen welkom.

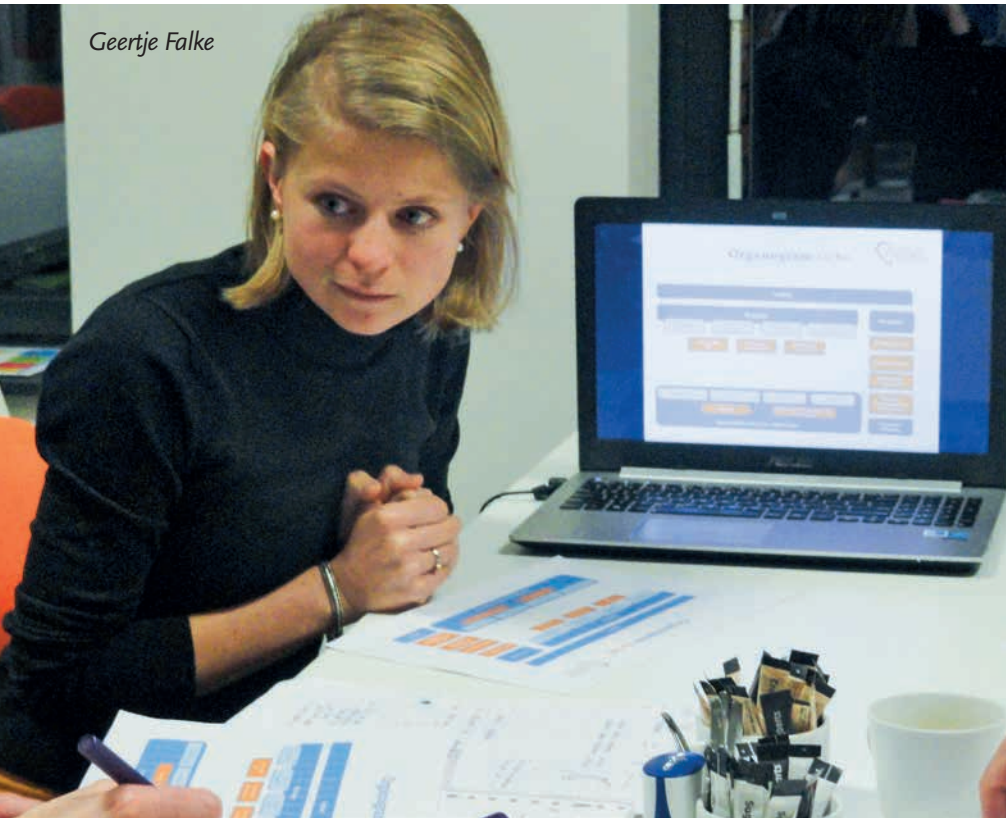
Na de vergadering is er gelegenheid het glas te heffen op het 5-jarig bestaan van de vakvereniging



Na inschrijving via [info@audined.nl](mailto:info@audined.nl) worden agenda en evt. stukken per mail toegestuurd.

# AudiNed 2012-2017

Geertje Falke



verenigingsstructuur om verder te kunnen groeien. Daar is gewoonweg geen tijd voor geweest. AudiNed werd destijds direct in het diepe gegooid, heeft zich staande gehouden en veel geleerd, maar nu is het tijd voor reflectie.

Enthousiasme werkt aanstekelijk! AudiNed-voorzitter Stéphanie Hoogstede is een gepassioneerd voorvechter van het audiciensvak. Geertje Falke is bestuurskundige en maakte uit de enthousiaste verhalen van Stéphanie op dat er veel en goed werk werd verricht, maar dat voor een gezonde ontwikkeling van de vereniging de fundering onvoldoende was geborgd. Zij bood op geheel vrijwillige basis aan AudiNed onder de loep te nemen. In januari van dit jaar presenteerde zij haar eerste bevindingen aan het bestuur.

Het was in 2012 de hoogste tijd voor audiciens om mee te kunnen beslissen over de toekomst. Per 2013 werd de functionele aanspraak op hulpmiddelen ingevoerd en met grote veranderingen in de uitoefening van het vak door bemoeienis van andere partijen leek het vak van triage-audicien te worden uitgehold en werden vakinhoudelijke eisen opgelegd die in de praktijk moeilijk of niet uitvoerbaar zijn. Omdat individueel agerende audiciens geen officiële gesprekspartners waren voor beleidsmakers en uitvoeringsinstanties, werd aan opmerkingen vanaf de werkvloer geen gehoor gegeven. Een vakvereniging kon uitkomst bieden. Het initiatief werd genomen door Adriaan Wolter, Rudi Struijk, Erik van Wijngaarden, Michel Makker en Arno de Jong met de oprichting van AudiNed, een vakvereniging waarin audiciens zich niet alleen samen sterk maken voor kwaliteit, professionaliteit en uitgebalanceerde dienstverlening, maar waarmee zij ook samen sterk staan en kunnen meebeslissen over het vak m.b.t. zaken als inhoud, opleiding en regelgeving. Zonder bestuurlijke ervaring en geheel in de vrije uurtjes kreeg AudiNed vorm en inhoud. Op de eerste Algemene Ledenvergadering in september 2012 stond de teller op

200 leden 'and counting!' Michel en Arno maakten plaats voor nieuwe bestuursleden Edwin Scholten, Stéphanie Hoogstede, René Groen en Eduard de Boer die de vereniging verder van de grond moesten gaan tillen. Opleiding, imago, hoorprotocol en veldnorm, organisatie van vakinhoudelijke bijeenkomsten, ledenwerving en het aanknopen van contacten met andere partijen, het uitdragen van de boodschap, het oriënteren op achtergronden van beleidsbeslissingen, keurmerken, wetgeving en meer stond op het programma, naast het opbouwen van een solide basis.

Inmiddels is AudiNed gesprekspartner voor alle belanghebbende partijen op ons vakgebied, heeft de vakvereniging vertegenwoordigers binnen NOAH, AuDidakt, StAr en de Raad van Advies van StAr, praten we mee over het Hoorprotocol 2.0 en weten ook de media AudiNed te vinden voor advies of medewerking aan artikelen of programma's over het gehoor. Er is een website ([www.audined.com](http://www.audined.com)), een digitale Nieuwsbrief, een Facebookpagina en sinds vorig jaar is AudiNed uitgever van hét vakblad: De Audiciens.

Wat ontbreekt is een solide basis onder de

'Een duidelijke taakverdeling binnen het bestuur op basis van een profiel lijkt een open deur, maar wij waren er nog niet opgekomen', geeft Stéphanie aan. Op de ALV in maart zal AudiNed de plannen presenteren. Dan is er aansluitend aan de vergadering ook een borrel ter gelegenheid van het eerste lustrum.

Er is nog meer dan genoeg werk aan de winkel om het vak inhoudelijk op het hoge niveau te houden waar we sinds het verschijnen van het AZOS-rapport zo hard aan hebben gewerkt. De ontwikkelingen in de branche, wet- en regelgeving, ziektekostenverzekeraars, scholing en keurmerk-eisen hebben allemaal hun weerslag op het functioneren van de audiciens. Dan is het niet meer dan fatsoenlijk om de beroepsgroep –verenigd in AudiNed– te betrekken bij de beleidsvorming. ◀

*Nog geen lid? Kom op voor jezelf, kom op voor het vak.*

*Ga naar [www.audined.com](http://www.audined.com), schrijf je in en kom ook naar de Jaarvergadering.*





*Pia Dijkstra: "Het wordt tijd voor rust; niet systemen blijven veranderen. Geef iedereen ruimte voor zijn eigen professionaliteit."*

# DE TOEKOMST VAN DE HOORZORG

Een gesprek met Tweede Kamerlid Pia Dijkstra (D66) en Meindert Stolk, voorzitter van de NVAB

Hoorzorg wordt vooral afgerekend op de prijs van een hoortoestel. Er is veel aandacht voor de technologie en te weinig voor de werkzaamheden van een audicien die het audiometrisch- en zo nodig aanvullend onderzoek verricht, die een belangrijke rol speelt in de juiste instelling van het hoortoestel en garant staat voor 5 jaar nazorg. Dat zijn niet-transparante kosten die in combinatie met het hoortoestel de prijs bepalen. Met prijzen voor toestellen kun je stunten, maar het werk van de audiciens is 'priceless'!

Pia Dijkstra is sinds juni 2010 lid van de Tweede Kamerfractie voor D66. Voor die tijd was zij vooral bekend als televisiemaker, journalist en presentatrice van tv-programma's als "Vinger aan de pols", "Hoe bevalt Nederland", "De Centrale Huisartsenpost" en "Het Kinderziekenhuis". Die belangstelling voor medische zaken bestaat nog steeds. Ook in de Tweede Kamer houdt zij zich naast andere zaken bezig met volksgezondheid. Meindert Stolk is als voorzitter van branchevereniging NVAB vaak in 'het Haagse' om de belangen van audicienbedrijven te behartigen. De Audiciens sprak met hen over de hoorzorg als specifiek aandachtspunt binnen de gezondheidszorg.

## ▶ **Toekomstbestendige zorg**

Onlangs bezuinigingen nemen in Nederland de zorgkosten toe. Om zaken beheersbaar te houden moeten beperkende maatregelen worden ingevoerd en keuzes worden gemaakt. Willen we met een vergrijzende bevolking goed voor jongeren én ouderen blijven zorgen, dan is het belangrijk om met name langdurige zorg effectief en efficiënt in te richten.

Dat remt de kosten en mensen kunnen vaker thuis blijven wonen. Daarbij is ook aandacht voor kostenbeheersing in salarissen binnen de zorg, door bijvoorbeeld medisch specialisten in loondienst te laten werken.

Pia Dijkstra: 'Ik wil Nederland vooruit helpen via hervormingen in de zorg die nodig zijn om Nederland toekomstbestendig te maken. Preventie heeft prioriteit, om zo een gezondere bevolking met een groter kostenbewustzijn te krijgen. De afgelopen jaren heb ik onder meer een sterker profiel op gezondheidszorg kunnen neerzetten, met als centrale punten kwaliteit en transparantie, het tegengaan van verspilling en zorg in de buurt. Daarnaast zijn hervormingen in de ouderenzorg doorgevoerd om de basiszorg in de toekomst toegankelijk te houden.'

## ▶ **Preventie**

Bij nadruk op gezondheidsbescherming hoort óók preventie op het gebied van het gehoor met een actief beleid gericht op de jeugd. Met goede voorlichting en bescherming enerzijds

en goede oplossingen voor hoorproblemen anderzijds kunnen mensen blijven participeren op de arbeidsmarkt en in de maatschappij. Daarbij moet goed gekeken worden op welke manier hierin ondersteuning kan worden geboden.

De huidige manier van leven vraagt om preventie van gehoorproblemen. Overal is geluid en niet alleen de jeugd loopt bijna standaard met oortjes in of met een hoofdtelefoon op. Het is wel de jeugd die naar discotheken gaat en het grote aanbod aan festivals bezoekt. Audiciens kunnen veel betekenen als ze bijvoorbeeld met de plaatselijke discotheek afspreken dat ze de medewerkers jaarlijks testen op gehoorschade of voorlichting geven op strategische plekken. Goede instructie is ook belangrijk om te voorkomen dat mensen hun hoortoestellen niet of niet juist gebruiken. Er zijn verhalen over verzorgenden die niet weten hoe ze een hoortoestel moeten schoonhouden of indoen. Dat is ook een verantwoordelijkheid van de oudere zelf, maar die is daar niet altijd toe in staat. Goede informatie is belangrijk. Mede om dit soort problemen aan te pakken wordt 400 miljoen extra gereser-

veerd voor ouderenzorg en na- en bijscholing voor verzorgenden en verpleegkundigen om kennis op niveau te houden.

*“Jeugdigheid is een kwaliteit en als je die bezit verlies je hem nooit meer!”*

*(Frank Lloyd Wright)*

Naast preventie is het ook belangrijk om het stigma en taboe van hoorzorg te bestrijden. Nog té vaak wordt hoorzorg gezien als iets voor ouderen die moe en der dagen zat zijn, maar ook veel jonge mensen hebben -toenemend- hoorproblemen. Dat speelt óók bij jonge kandidaten die zich melden voor politieke functies. Dit brengt samen met de leeftijdsgebonden achteruitgang van het gehoor het probleem ‘binnenskamers’ en ervaart ook ‘de politiek’ hoe belangrijk het is om er samen voor te zorgen dat iemand met een hoorhandicap goed kan functioneren.

### ▶ **Basispakket**

Op het totale zorgbudget is hoorzorg geen grote post, maar daarmee niet minder belangrijk. Pia Dijkstra weet uit ervaring hoe waardevol het is om goed te horen en heeft hoorzorg in de politiek al een aantal keren expliciet aan de orde gesteld. D66 doet geen voorstellen hoorzorg uit het basispakket te halen. Dit zou het risico inhouden dat de drempel naar goede hoorzorg te hoog zou worden.

Het vaststellen van het basispakket, de rol van de zorgverzekeraars en het budget voor hoorzorg liggen in elkaars verlengde. Inkoop van zorg is een taak van de verzekeraars en dat geeft druk op tarieven en prijzen van de zorgverlener. Meindert Stolk merkt op dat die druk, bijvoorbeeld door selectief aanbesteden van hoorzorg, niet mag doorslaan tot bedrijfs-economisch onverantwoorde beslissingen om een marktpositie te behouden. De huidige situatie legt grote druk op een branche waar de rek nu wel uit is.

Profielen, positionering en keuzes voor verschillende marktsegmenten en gezonde concurrentie moeten blijven bestaan, waarbij de consument altijd moet kunnen rekenen op kwaliteit. Voor Meindert Stolk is het duidelijk dat de bestaande kwaliteitseisen en -keurmerken waaraan bedrijven en de daar werkzame audiciens moeten voldoen die garantie bieden, op voorwaarde dat er ook op wordt gecontroleerd. Dat betekent ook dat er een duidelijke basiskwaliteit moet worden afgesproken. De

stichting Audicienregister speelt daarbij een cruciale rol. Desondanks houdt Pia Dijkstra twijfel hoe gegarandeerd kan worden dat niet juist in begeleiding en nazorg bekibbeld wordt om de kosten laag te houden.

Pia Dijkstra: ‘ik heb mensen gesproken die daar ervaring mee hebben. Zij kregen een goedkoop toestel, mochten tweemaal terugkomen dat was het.’ De consument is vaak afhankelijk van de informatie die hij krijgt in de winkel. De audicien die aangeeft dat de klant altijd welkom is en te allen tijde terug kan komen met vragen of bij twijfel over instellingen, stuurt in een andere richting dan de audicien die kordaat stelt: we maken nog één afspraak en dan zijn we er wel. Een hoortoestel is méér dan een hulpmiddel waar je maar aan moet wennen. Het publiek moet goed worden geïnformeerd en weten waar je recht op hebt als je een hoortoestel koopt. Het is vooral aan de branche om deze zaken goed aan te geven.

### ▶ **Wederzijds vertrouwen**

Pia Dijkstra vindt het té kort door de bocht om te stellen dat zorgverzekeraars op de stoel van de zorgverlener gaan zitten en zo het vak uithollen. Zorgverzekeraars hebben de opdracht om zorgkosten in de hand te houden en dat doen ze door het stellen van eisen. Wat daarbij belangrijk is zijn goede afspraken tussen hoorzorg-bedrijven en -verzekeraars. Hierop is weinig zicht, mede omdat er geen uniformiteit bestaat, maar het lijkt alsof eisen worden opgelegd zonder goed te luisteren naar de zorgverlener.

Ook Meindert Stolk vindt dat binnen basissysteem, protocol en intake de nodige flexibiliteit mogelijk moet zijn. Quoteren op een gemiddelde grove categorie-indeling is geen goed uitgangspunt. Een gespecialiseerde aanbieder in een vergrijsd dorp zit al gauw aan dit quotum en dan moet je flexibel zijn. Het draait daarbij om wederzijds vertrouwen, en dat blijft in deze sector een heikel punt. Zorgverzekeraars moeten meer los laten en de sector moet bewijzen dat dit ook kán.

Gecertificeerde triage-audiciens mogen direct doorverwijzen naar de KNO-arts. Dan is het onwenselijk dat er toch zorgverzekeraars zijn die eisen dat dit via de huisarts moet gaan. Dit soort werkafspraken die zorg efficiënter en goedkoper kunnen maken zouden direct door de branchevertegenwoordigers en ZN bindend onderhandeld moeten worden.

### ▶ **Tijd voor rust**

Concurrentie tussen zorgverzekeraars bestaat sinds 2006 en heeft ook veel opgeleverd aan inzicht in kwaliteit, zinnige en zuinige zorg. Naast een goed beeld van kwalitatief goede zorg werden ook de verschillende afspraken en toename in bureaucratie duidelijk, ook in de eigen branche en binnen patiëntenverenigingen. Alles samen opgeteld is er een forse toename van administratieve lasten en iedereen in de gezondheidszorg is overtuigd dat dit minder moet.

Pia Dijkstra diende een motie in met het CDA om op dit punt onnodige regels aan te geven en te schrappen. De hele Kamer steunde dat. Na alle decentralisaties en transformaties zoekt D66 rust in de zorg. Niet met een ander stelsel, maar door de zwakke punten in het huidige stelsel aan te pakken. Regeldruk is er één van, en dat hangt nauw samen met vertrouwen. Dát moet terugkeren in de zorg. Ook moet er meer ruimte komen voor maatwerk en dat heeft weer gevolgen voor bekostiging. Daarom wordt gekeken naar het invoeren van een populatiegerichte bekostiging. In bepaalde gebieden/locaties is meer vraag naar complexe hoorzorg dan in een jonge Vinex-wijk. Er moet dan meer op populatieniveau bekeken worden wat nodig is en daar wordt de bekostiging op aangepast.

Het verwijt van zorgverzekeraars dat sommige hoorzorgaanbieders door stunts een overbodige zorgvraag uitlokken lijkt voor hoortoestellen niet zo evident als voor een meer modieus product als een bril. Aangezien mensen gemiddeld 7 jaar wachten met de daadwerkelijke aanschaf van een hoortoestel kan het voor een bepaalde groep de drempel verlagen. Tenslotte staat niemand te juichen of is blij dat hij eindelijk een hoortoestel ‘mag’.

Meindert Stolk vindt het wel opmerkelijk dat hoorzorg de enige vorm van basiszorg is met een eigen bijdrage en dat het daarbij niet in alle gevallen mogelijk is om extra te betalen voor een toestel met meer comfort en/of mogelijkheden. Vergoeding op basis van categorisering is evidence based, maar loopt daarmee altijd achter op de praktijk. Het is belangrijk dat nieuwe innovaties hun weg vinden naar de database en doorstromen naar de markt. Het is ook belangrijk dat voor iedereen duidelijk is dat hoorzorg beduidend méér is dan alleen techniek. ◀



Wij kijken  
vol energie  
uit naar...

© 2017 Unitron. All rights reserved.

Neem contact op met Unitron via  
088 - 600 88 10 voor meer informatie.

A Sonova brand

**unitron**™ Hearing matters



# SPANNEND JAAR VOOR DE HOORZORG



Na een spannende en turbulente campagneperiode mag u volgende maand weer naar de stembus om te kiezen voor een nieuwe Tweede Kamer. Eén van de items die een belangrijke rol gaan spelen bij de verkiezingen is de toekomst van de zorg. Alle partijen zijn uiteraard van mening dat de gezondheidszorg in ons land van een hoog niveau moet blijven en toegankelijk moet zijn voor iedereen die zorg nodig heeft. De grote vraag is echter wel hoe je dat organiseert en vooral ook hoeveel dat mag kosten en wie dat moet betalen.

Onder meer door de vergrijzing, nieuwe technologieën en dure geneesmiddelen zijn de kosten van de zorg afgelopen jaren enorm gestegen. Bedroegen de kosten in 2000 nog zo'n 45 miljard euro, dit jaar is dat opgelopen tot een bedrag van ruim 95 miljard euro. Meer dan tien procent van ons nationaal inkomen. Gemiddeld is dat bijna 5,500 euro per persoon.

Ook in de hoorzorg speelt dat dilemma. Door de dubbele vergrijzing (er zijn steeds meer ouderen en we worden steeds ouder) zal de vraag naar hoorzorg de komende jaren blijven groeien. Om de toegankelijkheid van hoorzorg te waarborgen en tegelijkertijd de kosten daarvan beheersbaar te houden, zijn

in 2013 het functiegericht voorschrijven en de nieuwe vergoedingssystematiek ingevoerd. Slechthorenden hebben het wettelijk recht op goede hoorzorg waarbij het verlies van de hoorfunctie zo goed mogelijk gecompenseerd wordt. Verzekeraars hebben de mogelijkheid de kosten in de hand te houden door contracten af te sluiten met de audicienbedrijven.

Elders in dit nummer is te lezen dat we onlangs spraken met Pia Dijkstra, lid van de Tweede Kamer voor D66 en woordvoerder zorg. Wat mij betreft stelde zij zeer terecht in dat gesprek dat er nu vooral behoefte is aan rust. Geen nieuwe stelselwijzigingen, maar met elkaar de zwakke punten van het huidige systeem aanpakken. Werken aan evenwichtige verhoudingen en onderling vertrouwen, aan het terugdringen van de regeldruk, investeren in kwaliteit en een goed functionerend keurmerk en het waarborgen van goede opleidingen en nascholing.

In feite hebben we daarmee de belangrijkste agendapunten voor komend jaar op een rij gezet. Gelukkig zijn daar ook al forse slagen gemaakt. De ontwikkeling van hoorprotocol 2.0 is daar een goed voorbeeld van. Stap voor stap komen we dichterbij een goed werkend protocol, waarbij er voldoende ruimte blijft voor de eigen professionaliteit van de audiciens. Ook bij StAr wordt hard gewerkt aan verdere verbeteringen, zowel aan de kwaliteitscriteria als aan de organisatie en het controlesysteem. Als er consensus is over de kwaliteitscriteria en de controle

op orde is, dan kunnen we gezamenlijk nog actiever naar de klant uitdragen dat er een goed en objectief keurmerk bestaat en dat een StAr-registratie borg staat voor kwaliteit.

Ik hoop van harte dat we dit jaar ook kunnen benutten om samen met de zorgverzekeraars na te gaan hoe we de lastendruk verder terug kunnen brengen. Op dit moment hanteren de verzekeraars nog veel te veel verschillende administratieve eisen en regels waar de audiciens aan moeten voldoen. Dat kost geld en kostbare tijd die we veel beter zouden kunnen besteden aan onze klanten. Als NVAB verzamelen we hiervan concrete voorbeelden en gaan hierover graag het gesprek aan met de verzekeraars.

Met het programma Zinnige Zorg onderzoekt het Zorginstituut Nederland (ZiN) elk jaar een gebied binnen de zorg. Er wordt daarbij gekeken of er sprake is van een patiëntgerichte, effectieve en doelmatige manier van werken waarbij de zorg verder verbeterd wordt en onnodige kosten worden vermeden. Het Zorginstituut heeft onlangs bekend gemaakt dat ze in 2018 de hoorzorg gaan onderzoeken. Voor ons als audicienbedrijven, maar ook voor alle andere betrokken partijen, wordt het een uitdaging om er voor te zorgen dat het Zorginstituut na dat onderzoek alleen maar kan concluderen dat er in hoorzorg echt Zinnige Zorg geboden wordt waar de slechthorende echt iets aan heeft. ◀

**Meindert Stolk**  
Voorzitter NVAB



# COMMUNICATIE & ARBEID

## Wat heeft de hoorbranche de werkende cliënt te bieden anno 2017?

Een toenemend aantal slechthorenden neemt actief deel aan het arbeidsproces. Een aantal van hen ondervindt ondanks een hoortoestelaanpassing dagelijks dat het verminderd horen problemen oplevert in communicatie en uitvoering van werkzaamheden. Om deze groep in de toekomst tijdig, efficiënt en effectief te kunnen helpen is een goede samenwerking tussen organisaties en professionals op dit gebied belangrijk. De mogelijkheden om individuele en specifieke oplossingen te bieden zijn fors toegenomen. Desondanks vinden nog lang niet alle belanghebbenden de weg naar de juiste oplossing.

Phonak constateerde dat door het wegval- len van het UWV geen centraal loket meer bestaat waar deze cliënten naar toe kunnen. Hierdoor komen slechthorende werknemers vaak niet of te laat in contact met de juiste partijen, met alle negatieve gevolgen van dien. Phonak vindt dit een verantwoordelijk-

heid voor de gehele hoorbranche en vroeg zich af wat de branche kan doen om deze situatie te verbeteren. Om hier een antwoord op te vinden organiseerden zij in oktober jl. de themadag 'Communicatie & Arbeid' om met een aantal organisaties en professionals van gedachten te wisselen.

### ► 2007: nationaal debat Gehoor en Arbeid

In april 2007 voerden deelnemers uit o.a. zorgsector, overheidsdiensten, belangenorganisaties en wetenschap het Nationaal Debat Arbeid en Gehoor. Alle partijen onderstreepten het belang van goede hoorzorg op de werkvloer. De economie draait op werknemers die effectief kunnen spreken en luisteren, problemen oplossen, die creatief kunnen denken, functioneren in een team en kunnen onderhandelen. Er werd gepleit voor optimale aandacht voor de communicatieve gezondheid, met een prominente plaats voor herkenning, preventie en aanpak van gehoorproblemen. Met name in kleinere bedrijven leken slechthorende werknemers niet in een uitzonderingspositie te willen komen door een beroep te doen

op een arbeidsdeskundige. Het is duidelijk dat een multidisciplinaire aanpak van zorgaanbieders en brede kennis van beschikbare middelen om optimaal te kunnen functioneren méér is dan algemene maatregelen m.b.t. akoestiek en omgevingslawaai.

De huidige discussie richt zich specifiek op de werkende slechthorende die al bekend is bij de audicien of audiologisch centrum en dus bereikbaar is voor de branche.

### ► Moe en erger

Nationaal en internationaal onderzoek wijst uit dat slechthorende werknemers bijna 3x zoveel kans hebben op een burn out. Slechthorenden melden zich vaker ziek op psychische gronden dan horende werknemers. 65% van de slechthorenden, tegenover 20% van de goedgehoorden, is meer vermoeid en heeft meer hersteltijd nodig na een vergadering of werkdag. [o.a. Miranda Maurix, [www.bhtinformatie.nl/pdf/moewerk.pdf](http://www.bhtinformatie.nl/pdf/moewerk.pdf)]

Aan deze situatie is de slechthorende vaak zelf medeschuldig als de insluipende slechthorendheid (te) lang wordt ontkend

## Themadag 'Communicatie & Arbeid'

13 oktober 2016

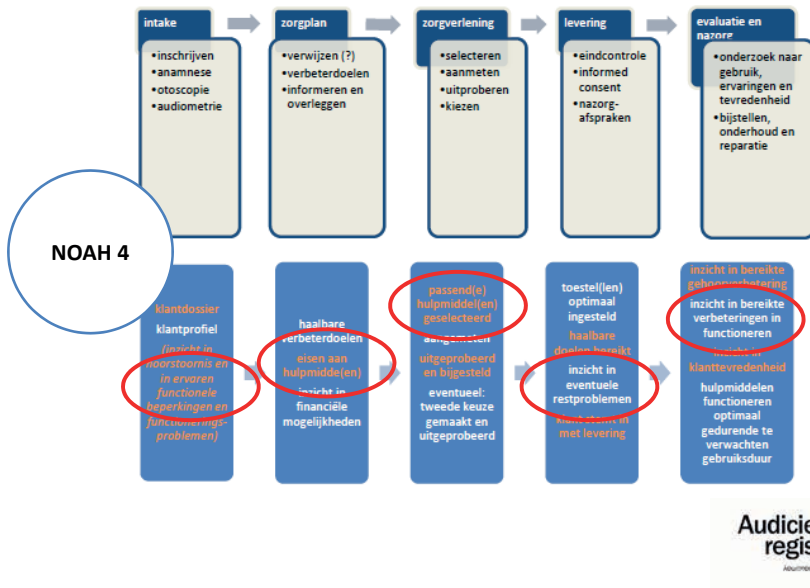


PHONAK  
life is on

Together we change lives



# Procesbeschrijving handboek



en niet wordt erkend als oorzaak van andere problemen. Sommigen maken liever een foutje, gaan vroeg naar bed of onttrekken zich aan sociaal verkeer dan toe te geven dat ze minder horen. Miscommunicatie, vermoeidheid, stress en onveiligheid door verminderde waarneming kán promotie of positie binnen het bedrijf ondermijnen. Vaak kiest men uiteindelijk zelfs voor ander, eenvoudiger werk bij een andere werkgever.

Stap één is herkenning en erkenning. Professionals moeten goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen, mogelijkheden en vergoedingen voor de slechthorende werknemer, zeker nu dit met het ophogen van de pensioengerechtigde leeftijd ook meer ouderen betreft.

## De slechthorende werknemer

Op deze themadag werd de discussie afgebakend door de groep 'slechthorende werknemers' te beperken tot de subgroep 'hoortoestel dragende werknemer' die in de dagelijkse professionele bezigheden problemen ondervindt in de communicatie en behoefte heeft aan meer ondersteuning dan alleen hoortoestellen.

'Onze' valkuil is dat we maar blijven fijnregelen van de hoortoestelinstellingen, maar dit heeft zijn fysieke grenzen. Soms is dat gewoon niet de oplossing en moet er verder gekeken worden dan het hoortoestel alleen.

Bijvoorbeeld: welke coaching is mogelijk en waar is de juiste informatie te vinden waarmee de werksituatie snel verbetert en escalatie van bestaande problemen wordt voorkomen?

In de afgelopen jaren hebben diverse instanties zich op deze specifieke doelgroep gericht, maar in de praktijk blijkt dat er bij de verschillende partijen nog steeds kennisgebrek bestaat omtrent de mogelijkheden. Organisaties kunnen elkaar aanvullen en versterken als onder professionals meer bewustzijn bestaat over de expertise van de ander. Door een brug te slaan wordt een belangrijke stap gezet in het belang van hoorzorg voor de slechthorende in het arbeidsproces.

Met het in kaart brengen van het landschap van bestaande dienstverlening kan vervolgens een aantal actiepunten worden geformuleerd. Dit kan, in combinatie met de professionele oplossingen die de branche biedt, uitval of zelfs baanverlies door oververmoeidheid, burn out en andere gevolgen van slechthorendheid, voorkomen.

## Wie, wat en hoe?

In deze eerste bijeenkomst werd vooral geïnventariseerd: wie zijn we, wat doen we en wat kunnen we (gezamenlijk) anders of beter doen? Dit gebeurde aan de hand van een aantal presentaties. Vervolgens gaat

een stuurgroep aan het werk om een concreet programma op te zetten, handvatten te formuleren, zodat er ook daadwerkelijk actie kan worden ondernomen.

## Theorie en praktijk

Conny Polleunis is audioloog en binnen het bestuur van StAr afgevaardigde van AudiNed. De nieuw ingezette koers van StAr is sterk gericht op slechthorenden en hun omgeving. "StAr legt de lat waar deze hoort te liggen en garandeert slechthorenden een optimale gehoorvalidatie door eisen te stellen aan hoorzorg en aan hoorzorgverleners en deze op betrouwbare manier te handhaven", zegt Polleunis. Het betreft functionele eisen naar de stand van wetenschap en techniek die grondig besproken zijn met slechthorenden, audiciens, voorschrijvers en zorgverzekeraars.

AudiNed heeft als vakvereniging van audiciens in Nederland in haar statuten als een van de doelstellingen opgenomen 'het bevorderen en bewaken van de kwaliteit en professionaliteit binnen het vakgebied van de audiciens, ter verbetering van de dienstverlening verleend door audiciens'. Binnen het thema 'streven naar kwaliteit' vinden StAr en AudiNed elkaar.

## Kan ook de slechthorende werknemer altijd rekenen op kwalitatieve hoorzorg?

In theorie zijn de afspraken duidelijk. Het StAr-handboek geeft houvast met de procesbeschrijving die van intake via zorgplan, zorgverlening en levering tot evaluatie en nazorg, de te nemen stappen aangeeft. Deze stappen moeten via inzicht in de hoortoornis en functionele beperkingen leiden tot een passend hulpmiddel dat aan de vastgestelde eisen voldoet. Tijdens het proces houdt de audicien de eventuele restproblemen in de gaten en bepaalt zorgvuldig of de behaalde verbeteringen in het functioneren afdoende zijn. Zo niet, wordt er bijgesteld. De afspraken uit het NOAH-protocol worden gerespecteerd. Die beschrijven dat aan het gehoor gerelateerde problemen op werk of school een traject via het AC vragen.

Betrokken partijen beschikken over vragenlijsten die helpen om de functionele beperkingen goed in kaart te brengen. Op ►►

deze manier moet optimale hoorzorg voor slechthorende werknemers gegarandeerd zijn, toch? Maar theorie en praktijk hoeven niet per se overeen te komen.

In de praktijk kunnen zaken wezenlijk anders liggen, zeker voor de slechthorende werknemer. Audiciens gebruiken nochtans ook eigen mooie middelen om optimale hoorzorg te garanderen. De ene bevraagt nadrukkelijk de werkzaamheden in detail via een eigen vragenlijst, de ander verzekert zich van het correct informeren over OHH via een afvinklijst op de prijsopgave of het intakeformulier. Het gebruik van de COSI is inmiddels wijdverbreid.

Toch blijkt het voorgaande niet altijd te leiden tot 'adequate' hoorzorg voor de slechthorende werknemer. Hoe kan het dan misgaan?

Het is belangrijk om je te realiseren wat in praktijk de slechthorende werknemer op zijn 'hoorreis' doet afwijken van de theorie - en dat ondanks het feit dat alle betrokken partijen in principe het beste voor hebben met hun cliënten. Polleunis heeft met een kleine rondvraag geprobeerd daarin meer inzicht te krijgen vanuit een aantal praktijkvoorbeelden. Verschillende mogelijke oorzaken komen langs.

Allereerst de slechthorende zelf: hij vertelt bijvoorbeeld niet over zijn hoorproblemen op het werk, relateert het probleem teveel of wilt geen zichtbare hulpmiddelen...

Dan is er de audicien: deze luistert bijvoorbeeld 'te veel' naar de klant, vraagt onvoldoende door, vermijdt het AC 'omdat de samenwerking niet goed verloopt' of vermijdt het onderwerp van solo-apparatuur 'omdat de klant voorlopig nog niet te motiveren is'...

De zorgverzekeraar speelt een cruciale rol m.b.t. regelgeving en vergoeding. Zo werpt de ene zorgverzekeraar bijvoorbeeld hogere drempels op richting de vergoeding van OHH/werkplekaanpassingen dan de andere.

En gaat de klant naar het Audiologisch Centrum dan krijgt hij bijvoorbeeld in eerste instantie wel eens een advies voor enkel een

hoortoestel in plaats van een totale hooroplossing. Het AC ondersteunt in sommige gevallen de keuze voor overige hoorhulpmiddelen niet op basis van hun metingen, luistert niet naar de praktijkervaringen van de slechthorende zelf of zoekt geen contact met de audicien voor overleg.

Bovenstaande betreft slechts een aantal voorbeelden. Belangrijk is om te beseffen dat het helemaal niet gaat om een uitputtende lijst en dat er grote verschillen zijn per klant en per audicien. Ga dus zeker niet veralgemenen, of erger nog stigmatiseren. Maar het maakt de 'ideale hoorreis' als je werkzaam én slechthorend bent een hele onderneming.

#### Plotsdoofheid

Als mensen in korte tijd hun gehoor geheel of gedeeltelijk verliezen, kampen ze vaak met problemen waarmee ze niet terecht kunnen bij de meest doeltreffende hulpverlening. Binnen NCPLD, het Nederlands Centrum voor Plots- en Laatdoven, werkt een aantal organisaties samen om adequate hulp-, zorg-, en dienstverlening te coördineren, naast voorlichting en advies, voor mensen die ernstig slechthorend of doof zijn. (meer weten: zie [www.ncpld.nl](http://www.ncpld.nl))

#### Uit ervaring

John Bosems is 60 jaar oud en werkt al 31 jaar bij dezelfde werkgever waar hij als HR-professional verantwoordelijk is voor een jaarlijkse instroom van minimaal 20 mensen met een arbeidshandicap. In zijn werk voert hij veel tweegesprekken, heeft meetings met leveranciers en bijeenkomsten met 4 tot 20 mensen. Vanaf zijn geboorte is hij eenzijdig doof en in 2014 werd hij plotseling volledig doof. Inmiddels is er een herstel van ongeveer 60%. Hij vertelt over de ándere kant van het verhaal aan de aanwezige audiciens, audiologen en fabrikanten.

Bij het optreden van plotsdoofheid is tijd een belangrijke factor. Dhr. Bosems schetste de tijdlijn na de opgetreden

doofheid waarbij hij snel terecht kon bij de huisarts, maar vervolgens duurde het gehele traject m.b.t. de aanvraag voor aanvullende hulpmiddelen via audicien en audiologisch centrum echter erg lang. Dit proces werd als erg bureaucratisch ervaren en er werd voorgesteld om gespecialiseerde arbeidsdeskundigen in te schakelen. Door de toehoorders werd aangegeven dat er voor dit soort gevallen een spoedprocedure bestaat op het audiologisch centrum.

De geboden hulpmiddelen maakten dhr. Bosems 'zichtbaar' voor zijn omgeving en versterkten zijn zelfvertrouwen omdat hij meer kon horen en verstaan. Beter ondersteuning van het gehoor in werksituaties zorgde ook voor minder energieverlies en een beter functioneren in (gestructureerd verloopende) vergaderingen, waarbij moet worden opgemerkt dat het functioneren in een rumoerige omgeving problematisch blijft en de geluidskwaliteit, ondanks alle technologische ontwikkelingen, nooit meer is 'zoals het was'.

#### ► 'Hearing at work'

Drs. Hans Mulder (Phonak) laat zien dat onderzoek uitwijst dat hoortoestelgebruikers in een vergadering met meerdere mensen toch moeite hebben met spraakverstaan door o.a. omgevingslawaaï, afstand tot de spreker en slechte akoestiek. In vergaderruimtes zijn er weinig grote problemen om de spreker te verstaan op een afstand van 1.5m, maar bij vergroten van de afstand tot 3m neemt spraakverstaan bij hoortoestelgebruikers al behoorlijk af en op een afstand van 4.5m is het spraakverstaan teruggelopen tot gemiddeld 13%! Onderzoek in Pretoria (Zuid-Afrika) naar het gebruik van Roger tafelmicrofoons in dergelijke situaties laat zien dat i.c.m. met hoortoestellen het spraakverstaan op een afstand van 3 en 4.5m aantoonbaar beter was (resp. +33% en +47%) dan met hoortoestellen alleen. De combinatie met twee tafelmicrofoons gaf nóg betere resultaten.

In een vergelijkend onderzoek (Euro trak UK 2015) geeft 81% van hoortoestelgebruikers op het werk aan dat hun hoortoestellen nuttig zijn bij de uitvoering van hun werkzaamheden. 48% geeft zelfs aan dat het een groot verschil maakt. Desondanks blijven hoortoestelgebruikers in het nadeel als zij in grote groepen en rumoerige situaties terechtkomen; typische





werksituaties zoals vergaderingen, telefoongesprekken of ruimten met omgevingslawaai. Dán is de tevredenheid met een hoortoestel minder en daar zit volgens Mülder dan ook ruimte voor verbetering. Hij roept op tot actie om binnen de branche gezamenlijk deze specifieke problemen aan te pakken en binnen bepaalde grenzen oplossingen te bieden voor behoeften van de slechthorende in het arbeidsproces waar nu nog niet aan tegemoet wordt gekomen.

Dat vraagt om een duidelijke definiëring van de cliënt: wie helpen we en waarom? De combinatie van behoeften waaraan met een hoortoestelaanpassing niet of onvoldoende tegemoet wordt gekomen, de mogelijkheden voor een werk-oplossing en bekendheid van de cliënt met hoorzorg levert twee profielen op:

1. werkende volwassenen met hoortoestellen, alle gehoorverliezen maar vooral matig tot ernstig, white Collar (kantoorbaan)
  2. werkende volwassenen met CI, white collar
- 'Blue collar' werknemers (productie) vallen

buiten dit profiel omdat voor deze groep doorgaans geen individuele oplossingen worden gezocht buiten dynamische gehoorbeschermingsmiddelen, eventueel in combinatie met versterking.

Mensen met gehoorverlies hebben in de werksituatie betere hooroplossingen nodig en wij, de stakeholders, zien dit als een verplichting die gezamenlijk moet worden aangepakt en breed uitgedragen binnen de verschillende organisaties, bij voorkeur gebaseerd op een consensus-overeenkomst.

Vervolgens moet een werkbaar distributiemodel worden opgesteld waarin de routes van patiënt, oplossing en vergoedingsmogelijkheden worden beschreven, naast regels en criteria waaraan de doelgroep moet voldoen. Er moeten mogelijkheden zijn voor counseling, coaching en training in een flexibel systeem dat kan innoveren en doorontwikkelen.

Vergoeding voor interventiemiddelen moet toegankelijk zijn en gericht op de doelgroep,

uitgaande van duidelijke – evidence based- regels en gericht op het totale pakket, niet alleen gefocust op hoortoestellen

Uiteindelijk is validatie van de interventie cruciaal voor de continuïteit. Er mag geen onzekerheid bestaan over de uitkomsten van metingen die leiden tot de interventie. Dit kan met vragenlijsten over tevredenheid met en zonder hoorhulpmiddelen in verschillende luistersituaties, het gebruik van data, en feedback van naasten zoals collega's of leidinggevenden. Het project heeft alleen kans van slagen als we samenwerken, stap voor stap.

### ► Project Hoormij/NVVS

Henk van Rees van patiëntenvereniging Hoormij/NVVS geeft aan dat het aantal ernstig slechthorende werknemers groeit. Dat zijn naast ouderen ook toenemend jongeren die al eerder gehoorschade hebben opgelopen en daar op de werkvloer last van krijgen. Tegelijkertijd worden steeds meer mensen met een hooraandoening gedwongen een plek te veroveren of te behouden op de ►►

## Kies maatoorstukjes boven confectie oorstukjes of dome's

Kwaliteitsverschil tussen de oorstukjes laboratoria wordt steeds duidelijker. Als audicien kunt u zich onderscheiden t.o.v. de ketens door te kiezen voor de superieure kwaliteit van ons laboratorium. Geef het beste aan uw klant, dan krijgt u het beste terug!

- Advies en hulp bij moeilijke oorstukjes-aanpassingen
- Kinder-sieroorstukjes (de enige leverancier)
- De holle Formaat siliconen slaapdropjes (de enige leverancier)



formaat<sup>bv</sup>  
medi-technisch laboratorium  
www.labformaat.nl | info@labformaat.nl

arbeidsmarkt en langer door te werken tot de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt.

Stichting Hoormij/NVVS krijgt veel vragen over aan werk gerelateerde hoorproblemen. Er is behoefte aan uitleg over hulpmiddelen, aan praktische tips en aan antwoorden op vragen als 'hoe krijg ik begrip van mijn werkgever en mijn collega's?'.  
Met het project 'Brood op de Plank. Eigenbeleid!' willen zij op deze vragen antwoorden formuleren en de groep slechthorenden in het arbeidsproces zo lang en goed mogelijk laten participeren door ervaringen uit te wisselen en voorlichting te geven.

Na inventarisatie (optekenen van ervaringen over het werken met hoorproblemen, het bestuderen van onderzoeksrapporten op dit gebied en gesprekken met experts) volgen consolidatie, organisatie en evaluatie. Een inventarisatie van producten en diensten op dit gebied is getoetst aan bestaande behoeften, zodat indien nodig nieuwe producten en diensten, controlelijsten en voorlichtingsmaterialen kunnen worden ontwikkeld. In een mogelijke follow-up kan informatie worden opgenomen voor werkgevers, arbo- en bedrijfsartsen en de audiciens.

In maart van dit jaar wordt een nieuwe online Hoorwijzer gelanceerd, speciaal gericht op de werkende slechthorende.

In maart van dit jaar wordt een nieuwe online Hoorwijzer gelanceerd, speciaal gericht op de werkende slechthorende.

### ► **Het Audiologisch Centrum**

Slechthorendheid heeft als onzichtbare, onderschatte en onbegrepen complexe pathologie gevolgen voor functioneren en participatie op de werkvloer. Onderbouwde cijfers wijzen uit dat de 1,5 miljoen Nederlanders met last van slechthorendheid op het werk klachten ervaart die hiermee samenhangen: vermoeidheid (en een hogere herstelbehoefte), onzekerheid, een gevoel van onveiligheid en verhoogd ziekteverzuim.

Dr. Theo Goverts is als klinisch fysisch audioloog o.a. verbonden aan het Audiologisch Centrum VUmc dat een Arbo-spreekuur heeft voor de werkende slechthorende. Gehoor, slechthorendheid en arbeid vragen om inzicht in wederzijdse effecten. De algehele conditie speelt een rol in het opmerken van geluiden, het lokaliseren en identificeren ervan, het spraakverstaan in rust en in rumoer. Als er

Boston University (VS) heeft een aanpak ontwikkeld voor spraakherkenning in realistische, herkenbare en in het dagelijks leven vaker voorkomende scenario's als openbaar vervoer, restaurant, winkel, auto, fiets, keuken, woonkamer en vergadering. Met inmiddels 200 realistische opnames die het dagelijks leven weergeven kan de slechthorende ervaren wát hij in degelijke omstandigheden kan verstaan.

sprake is van gehoorverlies heeft dit gevolgen voor de arbeidsparticipatie, afhankelijk van taken en verantwoordelijkheden. Omgevingsfactoren als akoestiek, inrichting en rumoer op de werkplek, taakuitvoering en collega's spelen een rol naast persoonlijke factoren als leeftijd, opleiding, cognitieve vaardigheden en de manier waarop zaken worden aangepakt (coping). Het AC biedt een gedegen multidisciplinaire benadering in de diagnostiek, heeft de expertise om de relatie tussen slechthorendheid en werk in een breder perspectief van de totale leefsituatie van de slechthorende te zetten en kan daardoor een geïntegreerd advies geven. Verbetering van de arbeidssituatie of (re-)integratie vraagt om een multidisciplinaire aanpak.

Binnen een AC kunnen zeer langdurige – soms levenslange- relaties bestaan met slechthorende cliënten en is Arbo-audiologie een bekend terrein. Na het afnemen van een werkgerelateerde vragenlijst en audiologische tests is er een intake gesprek. De vragen omvatten relevante condities en er wordt onderscheid gemaakt tussen auditieve en niet auditieve factoren. In een multidisciplinair overleg van audioloog, psycholoog en bedrijfsgeneeskundige wordt vervolgens een (auditief) profiel opgesteld van de werknemer, zijn functie en het werk/werkplek en een zorgplan gemaakt. Implementatie-adviezen worden door de bedrijfsgeneeskundige overlegd met de bedrijfsarts.

### ► **Job coaching: zin en doel**

Jobcoaching is het op professionele basis bieden van methodische ondersteuning aan mensen met een arbeidsbeperking, gericht op het vinden van een baan op de reguliere arbeidsmarkt.

Sjaak Thijssen (Werkpad) geeft aan dat daarbij verschil bestaat tussen het vinden van werk (arbeidsbemiddeling) en behoud van werk (coaching/training on the job). Een jobcoach kan preventief worden ingezet om arbeidsuitval te voorkomen of om iemand in te werken in een nieuwe werksituatie of bij re-integratie. Na het vaststellen van de coaching-vraag moet de jobcoach eerst ter plaatse de bedrijfs-cultuur leren kennen.

De aanvraag voor de inzet van de jobcoach verloopt via UWV, gemeente of werkgever. Na goedkeuring werkt de coach de werknemer in en/of werkt mee (training on the job), voert coaching-gesprekken, geeft informatie en zet indien nodig hulpmiddelen in. Het eindigt met evaluatie en verantwoording van het traject.

De slechthorende werknemer kan leren van ervaringen van anderen en moet zijn auditieve beperking in de werksituatie leren herkennen en erkennen. De werkomgeving moet weten wat de problemen zijn en hoe hiermee het beste kan worden omgegaan. Om uitval te voorkomen moet balans worden gezocht tussen belasting en belastbaarheid. De inzet van hulpmiddelen ter ondersteuning van het gehoor kunnen hierin een waardevolle aanvulling betekenen.

### ► **Conclusie en vervolg....**

Er zijn veel partijen betrokken bij dienstverlening aan de werkende slechthorende, waarbij elke partij een eigen werkwijze en unieke kwaliteiten heeft. In een volgende stap moet worden onderzocht hoe partijen activiteiten beter op elkaar af kunnen stemmen om een goed vangnet te vormen voor deze kwetsbare doelgroep. Ook de informatievoorziening op het internet zal daarin een belangrijke rol spelen.

Informatiecentra voor demonstraties en advies over aanvullende hoorhulpmiddelen:

- Hoorinfotheek (voormalig OORakel), verschillende locaties. [www.hoorinfotheek.nl](http://www.hoorinfotheek.nl)
- Phonak informatie centrum, Vianen (Phonak accessoires incl. Roger solo) – 1x per maand bijeenkomst op inschrijving vooraf. [www.phonakinfocentrum.nl](http://www.phonakinfocentrum.nl)





## Wist je dat ...

...je beter niet eindeloos door moet gaan met de fijnregeling van de hoortoestelinstellingen maar tijdig wijst op het bestaan van alternatieven?

...het grootste deel van onze cliënten in het MKB werkt waar vaak geen HR-afdeling is voor een goede advisering en begeleiding?

...slechthorende werknemers een aanzienlijk langere hersteltijd nodig hebben voor een dag werken?

...het belangrijk is om even goed door te vragen als je bij de intake merkt dat de cliënt nog werkzaam is?

...cliënten soms eenvoudiger werk kiezen bij een andere werkgever, terwijl dat met goede coaching of aanvullende hulpmiddelen voorkomen kan worden?

...cliënten óók langer moeten doorwerken door verschuiving van de AOW-leeftijd?

...cliënten een verminderd gehoor vaak niet als oorzaak zien voor de grote vermoeidheid?

...de Audiologische Centra een spoedprocedure hebben voor cliënten die acuut hulp nodig hebben?

...Stichting Hoormij/NVVS in maart 2017 een nieuwe online Hoorwijzer lanceert speciaal gericht op de werkende cliënt zodat deze beter wegwijs wordt in alle mogelijkheden?

## Vacature: Product Specialist (audicien binnendienst)

Als Product Specialist (audicien binnendienst) bij GN Hearing Benelux B.V. in Westervoort, werk je als spin in het web binnen onze support afdeling. Je beschikt over goede kennis van onze hooroplossingen en weet dit op een gedegen manier over te brengen aan onze klant én consument. Je bent een fijne en vakkundige gesprekspartner die de relatie opbouwt en onderhoudt tijdens contactmomenten. Jij wilt er continue aan bijdragen dat onze hooroplossingen in Nederland en België optimaal gebruikt worden. Een tevreden klant en een tevreden eindgebruiker zijn zaken waar jij je dagelijks meer dan 100% voor inzet.

**Je bent het eerste technische aanspreekpunt voor de klant en voor de eindgebruiker. Als onderdeel van het Audiological Support team ben je verantwoordelijk voor:**

- Het vakkundig beantwoorden van alle binnenkomende productinhoudelijke vragen
- Het signaleren, rapporteren en oplossen van aanpasvragen en technische vragen. Dit doe je in nauwe samenwerking met je collega's van de afdeling Customer Care en Operations
- Het verzorgen van diverse producttrainingen bij onze klanten
- Het voorbereiden van nieuwe productintroducties, waarbij je nauw samenwerkt met de afdeling Marketing en Sales én met onze collega's op ons hoofdkantoor in Denemarken

### Jij bent:

- Een gediplomeerd audicien met minimaal 2 jaar aanpaservaring
- Accuraat, flexibel, daadkrachtig en oplossings- en resultaatgericht
- Klant- en servicegericht
- Een teamplayer
- Communicatief vaardig op technisch niveau
- In het bezit van een geldig rijbewijs B
- Goede beheersing van de Engelse taal is vereist

### Wij bieden:

- Een uitdagende en veelzijdige fulltime functie
- Ruimte voor eigen ontwikkeling op het gebied van relevante product- en marktontwikkelingen
- Een marktconform salaris
- Deelname aan onze bonusregeling
- 25 vakantiedagen en 12 ATV dagen
- Reiskostenvergoeding woon-werkverkeer van € 0,17 per kilometer met een maximum van 60 km per werkdag

### Word jij onze nieuwe Product Specialist?

Stuur dan vóór 28 februari aanstaande jouw CV en motivatiebrief naar Ingrid Derks (HRM) [iderks@gnresound.com](mailto:iderks@gnresound.com)  
Heb je vragen over deze vacature? Neem dan contact op met Mark Bakkum (Product Manager) via 06-54 27 60 53.

### GN Making Life Sound Better

GN Hearing Benelux B.V. behoort met haar ReSound en Beltone productlijnen tot de meest toonaangevende hoortoestelfabrikant ter wereld. In de Benelux vormen de ca. 35 medewerkers een informeel team met korte interne communicatielijnen. Wie ideeën wil delen, uitdagingen wil bespreken of de aandacht wil vestigen op zaken die onze bedrijfsvoering nog beter kunnen laten verlopen, vindt snel en gemakkelijk gehoor bij het managementteam van GN Hearing Benelux B.V.





# Hoe kan het wél werken?!

Wendelina Timmerman

Kijken hoe het wél kan is de focus van Hooridee training en advies bij gehoorverlies. Hooridee is er voor mensen die gehoorverlies hebben, professionals, audiciens en bedrijven die dagelijks aan de slag zijn voor slechthorende mensen. Voor alle doelgroepen zijn er trainingen, workshops en masterclasses naast individuele trainingen voor werknemers met gehoorverlies.

## ► Vragen

Veel vragen, zowel van bedrijven als van particulieren, gaan over de combinatie gehoorverlies en werk. Zeker nu steeds meer slechthorenden nog volop in hun werkzame leven staan. Om hier antwoord op te kunnen geven heeft Hooridee een uniek stappenplan ontwikkeld: de richtlijn 'Gehoорverlies op de werkvloer'. Deze richtlijn biedt structuur en focus voor optimaal functioneren aan bedrijfsarts, werkgevers, leidinggevenden en werkenden met gehoorverlies. De richtlijn geeft ook goede handvaten bij belangrijke vragen. Bijvoorbeeld: waar vind ik de juiste hoorapparaten? Hoe organiseer ik mijn werkdag met gehoorverlies? Welke tools zijn er voor vergaderen, teleconferenties en skype. En een hele belangrijke vraag; hoe kan ik het uitleggen aan collega's of klant?

## ► Wat is er nodig om goed te verstaan?

Moniek heeft een workshop gevolgd bij Hooridee en zegt daarover: 'Ik heb meer begrip en inzicht gekregen in wat gehoorverlies betekent en wat voor consequenties dit met zich meebrengt in het leven en in werk. Ik heb ook veel nuttige tips gekregen hoe ik zelf hiermee kan omgaan.'

De audicien voert altijd het gesprek over wat slechthorendheid met de klant doet. Waar loopt iemand tegenaan in het gezin en op het werk? Hoe kunnen de hoorapparaten worden geprogrammeerd om het spraakverstaan zo optimaal mogelijk te maken. Welke aanvullende apparatuur is misschien nog nodig?

Op het werk kan solo-apparatuur heel handig zijn bij vergaderingen om minder vermoeid te raken. Maar ook een goede akoestiek van de (werk)omgeving heeft minder luisterinspanning als resultaat. In vrijwel alle gevallen zijn verbeteringen mogelijk. Voor de klant is het essentieel om deze zaken goed uit te zoeken. Hooridee biedt hiervoor coaching op de werkvloer waar de mogelijkheden met alle partijen kunnen worden georganiseerd.

## ► Masterclasses

Hooridee geeft ook masterclasses aan audiciens in samenwerking met Petra Spigt/Labformaat. Audiciens komen met vragen en opmerkingen als:

- Hoe kunnen we nog beter bij de klant aansluiten?
- We willen meer feeling met de klant.

Hooridee geeft audiciens een inkijkje in de belevingswereld van slechthorenden. Waar loopt de slechthorende in de praktijk tegen

aan, waar heerst onbegrip en schaamte over slechthorendheid? Ook hiervoor reikt de richtlijn Gehoorverlies op de Werkvloer de nodige kennis aan zodat de audiciens hierop kan ingaan in het gesprek met de klant.

## ► Workshop

Enkele keren per jaar organiseert Wendelina Timmerman samen met Ester Aldenberg, beleidsmedewerker bij een overheidsorganisatie en zelf ook slechthorend, de workshop Gehoorverlies en Werk. Deze workshop is bedoeld voor mensen met gehoorverlies uit heel Nederland. Nieuwe kennis en bruikbare tools worden besproken en uitgetoet. Dit is voor velen een eyeopener.

Jenny, deelnemster workshop: 'Ik vond het belangrijkste dat ik bij de workshop echt het gevoel kreeg dat ik niet alleen was met deze handicap en dat die handicap niet het eind van mijn loopbaan betekent'.

Deze meerwaarde benoemt deelnemster Freya ook: 'De samenstelling van de groep hielp me realiseren dat ik niet de enige ben en gehoorverlies niet alleen voorkomt bij oudere mensen. Het is niet vreemd om moeite te hebben met het accepteren van mijn hoorprobleem. Ik was daar niet alleen in'.

Bovenstaande uitspraken geven precies aan waarom Team Hooridee deze, en ook vele andere, workshops geeft. Mensen laten ontmoeten, delen, kennis vergaren en vooral een volgende stap zetten. Hooridee maakt mensen wegwijs.

Ellen is office manager en heeft veel profijt van de workshop gehad: 'De workshop heeft mij bewust gemaakt van mijn aandoening en dat ik zelf bepaal of die aandoening een handicap wordt! Toegeven aan jezelf en eerlijk en open zijn geeft mensen de kans om erop te reageren en te kunnen anticiperen. Ik merk dat ze dat graag doen! Om met "gelijkgestemden" samen te zijn, te kunnen praten en overleggen was een fantastische ervaring. Ik heb veel tips en trucs gekregen en mijn leven is sinds de workshop een stuk relaxter geworden'.

Hooridee werkt ook voor bedrijven en werkgevers om te onderzoeken wat er nodig is om slechthorende werknemers goed te kunnen laten werken, carrière maken en floreren. Dat is behoud van kapitaal en productiviteit.

Om de klant goed van dienst te zijn moeten audiciens weten dat er veel mogelijkheden zijn op dit gebied. Hooridee heeft hierin veel kennis en ervaring. Klanten én audiciens kunnen op de website [www.hooridee.nl](http://www.hooridee.nl) informatie opzoeken, de agenda van de verschillende workshops zien en blogs lezen ter inspiratie.

- ▶ Download gratis het boekje Beter communiceren met gehoorverlies
- ▶ Download gratis de Richtlijn Gehoorverlies op de werkvloer

Wendelina Timmerman is de oprichtster van Hooridee. Zij is trainer, consultant en zelf slechthorend en kan haar unieke kennis en kunde inzetten om mensen met slechthorendheid een volgende stap te laten maken. Ze stimuleert mensen om te werken vanuit eigen kracht en vitaliteit. Dat kan in de vorm van een workshop, in een individueel traject en zelfs op locatie. Alles is bespreekbaar. Wendelina werkt daarbij samen met een team van slechthorende trainers; vakspecialisten die goed weten hoe het is om met gehoorverlies te leven en te werken. Het 'Team Hooridee' is gericht op vitaliteit en pro-actief zijn: de vraag is altijd "hoe kan het wel?" ◀



# NOVICUM®

instroom - doorstroom - uitstroom

- ✓ Waar ligt mijn toekomst in de hoorbranche?
- ✓ Wat is mijn meerwaarde?
- ✓ Welke ontwikkeling wil ik doormaken?

Zijn deze vragen herkenbaar voor jou en wil jij je oriënteren op jouw verdere carrière in de Hoorbranche ?

Kom dan eens voor een vertrouwelijk kennismakingsgesprek naar **Novicum instroom-doorstroom-uitstroom**.



**Ruud van der Laan**  
06 2186 4698  
[ruud.vanderlaan@novicum.nl](mailto:ruud.vanderlaan@novicum.nl)



**Anja Kool**  
06 46 378 155  
[anja.kool@novicum.nl](mailto:anja.kool@novicum.nl)

Contact gegevens: [www.novicum.nl](http://www.novicum.nl) Vreeswijksestraatweg 22 3432 NA Nieuwegein





'Ik kan met veel plezier blijven lesgeven'

# Het belang van soloapparatuur

Lammert de Groot is al meer dan veertig jaar met veel plezier docent Natuurkunde aan ISG Arcus in Lelystad. Hij is slechthorend en draagt sinds vier jaar hoortoestellen. Met zijn hoortoestellen kan hij weer veel meer verstaan en beter functioneren. Toch miste hij nog iets. In het voorjaar van 2016 hoorde Lammert van de afdeling Personeelszaken over een nieuwe werkplekaanpassing voor slechthorenden: de Table Mic van Phonak. Hij kreeg de mogelijkheid om deze aanpassing vrijblijvend uit te proberen en wist daarmee ook wát hij had gemist: 'Dankzij de Table Mic kan ik ook de leerlingen achterin de klas weer verstaan.'

Lammert is van mening dat het enthousiast afsteken knalvuurwerk met Oud en Nieuw en bijbaantjes in mijn studententijd op een tractor de twee boosdoeners zijn geweest voor zijn gehoorverlies zijn. 'Tegenwoordig zit je op een tractor beschermd in een cabine of draag je gehoorbeschermers, maar dat was er allemaal niet in die tijd. Van 's ochtends vroeg tot 's avonds zat ik met mijn oren middenin de herrie van die tractormotor.'

Een paar jaar geleden merkte hij dat hij steeds meer moeite kreeg om de leerlingen te verstaan. Een gehoortest wees uit dat hij in aanmerking kwam voor hoortoestellen. Lammert: 'Ik merkte direct verbetering in het horen en verstaan'. Als hij leerlingen niet verstond, liep hij gewoon naar ze toe, tenzij hij iets op het bord schreef. Op het bord schrijven doet Lammert vaak, en dan is het niet mogelijk naar de leerlingen toe te lopen.'

Hij vertelt dat hij eigenlijk tevreden was over het functioneren van zijn gehoor, maar zich door het bericht van PZ afvroeg of er toch nog iets kon verbeteren aan zijn



Lammert de Groot: 'Ik kan alle leerlingen weer verstaan en pik meer op van wat er zich afspeelt in de klas. Ik kan daarvoor echt met plezier blijven lesgeven.'

werksituatie. Lammert: 'Ik ging opletten en realiseerde dat ik nog moeite had om de leerlingen achterin de klas te horen. Ik was nieuwsgierig of de Table Mic me daarbij kon helpen. Nou, ik kan hier heel kort over zijn: het werkt gewoon ontzettend goed. Ik kan nu ook weer de leerlingen achterin de klas verstaan en dat is geweldig.' Via zijn zorgverzekeraar kreeg hij ze volledig vergoed.

De Table Mics op twee schoolbanken achterin de klas vielen de leerlingen direct op, en jongeren in de leeftijd van dertien tot zestien jaar nemen geen blad voor de mond. Maar voor Lammert was er geen enkele schroom om hier open over te zijn: 'Bij elke eerste les leg ik de leerlingen uit wat de situatie is. Dit zijn twee apparaatjes die mij helpen om jullie beter te verstaan. Punt. Ze doen daar absoluut niet moeilijk om. Sterker nog, als ik ze nog niet heb neergelegd, beginnen ze er nu zelf over: "Meneer, waar zijn uw af luisterapparaatjes?". Ik kan daar wel om lachen. Grapjes mogen gemaakt worden. Als je de situatie maar accepteert en gewoon duidelijk bent. Ik denk maar zo: als je bang bent dat je omgeving er een probleem mee heeft, dan heb je er zelf problemen mee.' ◀

Dit verhaal is ook te vinden op [Phonakclub.nl/ervaringen](https://www.phonakclub.nl/ervaringen)



# Optitrade Audiologiemarathon 2016

Kijkend naar midden-en kleinbedrijf heeft de onderneming met het vermogen zich het best aan te passen aan veranderingen in de markt het meeste bestaansrecht. Handhaven en groeien in een veranderende markt wordt vanuit allerlei invalshoeken onderzocht, en is voor een groot deel gericht op de ouder wordende consument. Gastheer Pim Föster (commercieel manager Optitrade), constateert dat audicienbedrijven goed zijn aangepast.

Op deze 5e Audiologie-marathon kregen deelnemers naast technologische ontwikkelingen een kijkje achter de schermen bij de fabrikant en werd ingezoomd op bepalende klantgerichte activiteiten in de winkel. Tussen de bedrijven door presenteerden fabrikanten in hun stand de laatste nieuwtjes die iedereen kon zien, horen en uitproberen. Met dit alles was de –lange- dag met in totaal 12 presentaties relatief snel voorbij. Wijzer, en 25 accreditatiepunten rijker, gingen de deelnemers tevreden naar huis.

## *Trends in de hoortoestelindustrie*

Noor Bremmers (Widex/Veenhuis)

De markt voor een ernstig tot zwaar gehoorverlies blijft als medisch segment behouden voor traditionele hoortoestellen. Deze markt is meer stationair en de eindgebruikers hebben voorkeur voor traditionele hoorzorg. Maar de hoortoestelindustrie als geheel verandert met uitgebreide connectiviteit, hearables voor goedhorenden, 'beyond hearing', service op afstand, individualisering en apps waarmee de slechthorende zelf van alles kan regelen zijn ontwikkelingen die hoortoestellen veelzijdiger en aantrekkelijker maken dan pakweg 15 jaar geleden. De rol van de audicien wordt hierdoor waarschijnlijk niet zo zeer kleiner, als wel anders.

Snel ontwikkelende technologische hoogstandjes die de slechthorende meer dan ooit in staat stellen te blijven participeren in de maatschappij vraagt om fabri- ►►

kanten die óók midden in de maatschappij staan. Widex Denemarken is een fabrikant die vergaand 'groen denkt' en dit toepast in haar hoofdkantoor, maar ook in productie en product. De afdeling Research & Development observeert en volgt trends, drivers, aannames en toekomstscenario's om nieuwe ideeën te ontwikkelen voor de komende 5-10 jaar. Grenzen vervagen nu in het oor gedragen consumentenproducten (hearables) die vaak zijn gebaseerd op een platform van ON Ezairo dat ook hoortoestelfeatures bevat, de markt bereiken. Technologiefabrikant Bragi (draadloze oortelefoons) heeft onlangs zelfs een hoofd Audiologie aangesteld. Daarnaast kan de grote vlucht aan thuishtests, gezondheids-apps en individualisering niet worden genegeerd.

De doelgroep bestaat – naast de professional – in toenemende mate uit de grote groep babyboomers. Deze 'generatie IK', geboren tussen 1946-1964, is opgegroeid in welvaart en is doorgaans 'digitaal vaardig', zoekt o.a. informatie op het internet en maakt volop gebruik van de mogelijkheden van smartphones. Van een hoortoestel wordt direct voordeel verwacht of op zijn minst volledige informatie over wat het voor hen kan doen. Controle en begeleiding daarbij vinden ze vanzelfsprekend. Voor de audicien moet de bijbehorende software intuïtief werken, dito zijn aan te passen en de praktijkvoering vergemakkelijken. In de praktijk zien we veel op de persoon toegesneden oplossingen, hearables, zelflerende programma's, zelf programmeren, online hoortests en apps voor zo ongeveer álles. Trends, drivers (gebeurtenissen die de ontwikkeling van een bepaalde trend ondersteunen of juist remmen) en verwachtingen worden nauwlettend in de gaten gehouden waarbij echter de 'value space', langdurige traditionele kernwaarden voor hoortoestelgebruikers en hoortoestelprofessionals, niet uit het oog mag worden verloren.

Hoortoestellen vragen steeds meer energie door geavanceerde technieken zoals meer connectiviteit, meer signaalbewerking en streamen. Een nieuw chipdesign levert al 20% energiebesparing, maar het is essentieel om ook naar de batterijen te kijken. Opladbare batterijen/accu's zijn een optie, maar hebben een beperkte levensduur, zijn beperkt milieuvriendelijk en opladen

duurt relatief lang. Bovendien hebben veel ouderen moeite met het hanteren van deze kleine batterijen/accu's. Als 'groene producent' zoekt Widex naar alternatieven met Fuel cell-technologie waarmee het hoortoestel in 30 seconden eenvoudig op is te laden en dan 24 uur kan worden gebruikt.

Ook een nieuw aandachtsgebied is gezondheidsmonitoring via het hoortoestel. Zo waarschuwt Widex Hyposafe met behulp van een elektrode tijdig voor een te laag bloedsuikergehalte. Het is denkbaar dat in de toekomst oorstukjes continu monitoren hoe iemand er fysiek voor staat en daarmee nieuwe diensten genereren voor gezondheidsmanagement in relatie tot horen en gehoorverlies. In het Pand van de toekomst (Negotica, Groningen) worden hersensignalen opgepikt en omgezet in besturingscommando's. Het is niet ondenkbaar dat in de toekomst een slechthorende het hoortoestel zal kunnen 'vertellen' welke spreker hij wil horen.

In de toekomstscenario's verandert vooral het segment van een mild tot matig-ernstig gehoorverlies. PSAP's (Personal Sound Amplifiers), hearables maken compensatie beter betaalbaar en aantrekkelijker. Services op afstand maken het makkelijker, shop-in shop verkoop en 'ontbundelen' maken het toegankelijk. Er komen nieuwe spelers op deze markt die inspelen op de eindgebruiker - de typische babyboomer - met andere behoeften en verwachtingen dan 'onze' huidige eindgebruiker. Al met al is duidelijk dat de toekomst met rasse schreden dichterbij komt...

### **Juridische (on)mogelijkheden binnen afspraken met zorgverzekeraars**

Wouter Koelewijn (Van Benthem & Keulen - Advocaten en Notariaat)

Koelewijn gaf een helder inzicht in de huidige rol van de zorgverzekeraar in het vraaggestuurd zorgstelsel, de wijze waarop de zorgverzekeraars deze rol verschillend invullen en welke gevolgen dat heeft voor de contractuele afspraken tussen zorgverzekeraars, zorgverleners en verzekerden. De centrale boodschap is dat per zorgverzekeraar en per constructie bezien moet worden wat (contractueel) mogelijk is en waar de eventuele risico's zitten.



Er blijft kritiek op de manier waarop ziektekostenverzekeraars hun rol sinds de invoering vraaggestuurde zorg in 2006 hebben ingevuld. In het algemeen, maar ook in hoorzorgcontractering, lijkt de focus toch vooral te liggen op prijs, en minder op kwaliteit.

Ieder jaar opnieuw kan de consument kiezen voor een zorgverzekeraar. Een belangrijk concurrentiemiddel bij een overstap naar de concurrent is de premie. Wil de consument vrij zijn in de keuze van een zorgaanbieder, dan moeten dus zorgaanbieders onderling concurreren om de gunst van de verzekeraar enerzijds, én om de gunst van de verzekerde hoorzorgconsument anderzijds. Dit heeft ertoe geleid dat voor audicienbedrijven op alle fronten de duimschroeven worden aangedraaid.

De hoorzorg kent sinds 2013 de functiegerichte omschrijving. Maximale tarieven werden afgeschaft om zorgverzekeraars te prikkelen te sturen op kwaliteit en prijs d.m.v. concurrentie. De praktijk laat zien dat dit steeds meer gericht is op prijs en dat prijzen jaarlijks naar beneden worden bijgesteld. Dat kan alleen als op een ander front wordt ingeleverd, en dat is kwaliteit. De verzekeraar is degene die bepaalt wat kwalitatieve, betaalbare, haalbare en doelmatige zorg is, maar zorgverzekeraars zijn geen (hoor)zorgprofessionals. Toch hebben





zij hierbij de wetgever aan hun kant. Dat maakt het mogelijk om de grens op te zoeken in zorgcontracten om dat voor zichzelf te maximaliseren.

Zorgverzekeraars zijn in het algemeen niet blij met verstrekking van een 'gratis' hoortoestel. Zij zien dit als contraproductief met de uitgangspunten van kostenbeheersing. 'Gratis', maar ook innovatie, heeft een kostenstijgend effect. Sterk beperkende clausules in zorgcontracten met audicienbedrijven moeten dit onder controle houden. Dat heeft invloed op mogelijke aanvullende producten en diensten, mede omdat zorgverzekeraars in hun regie bij contractering ook de verzekerde in bescherming nemen tegen –in hun visie– onnodig hoge zorgkosten.

Voorbeelden zijn o.a. CZ, OHRA en Delta Lloyd die niet toestaan dat een duurder, complexer hoortoestel of boven-adequate zorg wordt geleverd en/of in rekening wordt gebracht dan volgens de eindscore van het volledig doorlopen hoorprotocol functioneel is toegestaan. Contractueel zijn mogelijkheden buiten het protocol uitgesloten.

VGZ heeft vergelijkbare bepalingen opgenomen. Er mogen geen kosten voor software updates in rekening worden gebracht bij de verzekeraar óf verzekerde! De klant kan bijvoorbeeld niet zelf kiezen voor een software update. Upgrading wordt in de overeenkomst met VGZ effectief uitgesloten: binnen de gecontracteerde zorg mag de audicien de verzekerde geen software updates verkopen gedurende de volledige looptijd van het contract.

Multizorg en DSW zijn milder in beperkingen als duidelijk aantoonbaar is dat het een vrijwillige keuze betreft van de klant. Indien er sprake is van meerkosten voor een hooroplossing, dan mag dit worden geïnd bij de cliënt op voorwaarde van een tevredenheidsverklaring én bewijs dat alle beschreven stappen zijn doorlopen. Bij gecontracteerde zorg is het zaak steeds per verzekeraar te kijken wat de mogelijkheden zijn.

Niet-gecontracteerde zorg hangt af van de aard van de polis en de daarin gestelde voorwaarden voor vergoeding van gecontracteerde zorg. De verzekerde ontvangt alleen het wettelijk deel van de vastgestelde vergoe-

ding. Wil de klant geheel vrijwillig extra zorg of een complexer product aanschaffen, dan is er juridisch gezien een grijs gebied. Het audicienbedrijf heeft vrijwillig het zorgcontract getekend en accepteert daarmee de daarin gestelde beperkende voorwaarden. Anderzijds bestaat er ook een relatie met de klant die wordt bepaald door regels van contractvrijheid waar de verzekeraar niks mee te maken heeft. Keuzevrijheid mag niet worden ingeperkt. Dus als de klant zelf wat anders of extra wil, dan zou dit na 'informed consent' tot de mogelijkheden moeten behoren, ondanks beperkende clausules.



Koelewijn waarschuwt voor slimmigheidjes om binnen de beperkende clausules toch vergoedingen van de verzekeraar binnen te halen. Zorgverzekeraars zitten strak op de zorguitgaven en controleren steeds vaker ook bij aanbieders. Het bedrijf loopt risico op opzegging van de overeenkomst, ook voor volgende jaren, en terugvordering van vergoedingen in strijd met de zorgovereenkomst. Daarbij levert een dergelijke handelswijze reputatieschade op van de hoorsector.

Dus:

Let op verschillende clausules in overeenkomsten en check de risico's.

De audicien mag de klant na aanschaf niet actief benaderen of wijzen op een meer geavanceerder toestel in het vrije segment en aanbieden het 'oude' in te ruilen. De tijdslimiet herin is lastig aan te geven omdat de aanschaf in principe voor 5 jaar is. Na langere tijd is overstap naar een meer geavanceerd toestel wat makkelijker, maar het blijft belangrijk om aan te tonen dat het initiatief hiertoe is uitgegaan van de klant.

Bij verstrekking van zorg en geavanceerde producten op vrijwillige basis geven een sluitende administratie, een cliëntdossier met verantwoording én instemmingsverkla-

ring bij controle door de ziektekostenverzekeraar een sterkere positie.

Alleen zonder contract met zorgverzekeraars is een audicien niet gehouden aan beperkende bepalingen. Maar ook bij private zorg geldt dat Veldnorm en Hoorprotocol basis van handelen zijn.

### **Maestro! muziek!**

**Loet Gruiskens (Starkey)**

Een hoortoestel dat onder andere gemaakt is voor muziek en dat vanwege het unieke muziek algoritme muziek écht goed weergeeft is alleen beschikbaar op de private markt. Volgens Loet Gruiskens zouden zowel de slechthorende als diens partner kiezen voor het beste toestel als het mogelijk zou zijn het verschil te mogen ervaren tussen een toestel uit de lagere categorieën en een uit de private markt. De reden hiervoor is simpelweg dat elke kleine verbetering een enorm verschil kan uitmaken tussen adequaat horen en goed horen.

Starkey Muse is gemaakt voor muziek en kan door de Quad Core twin processor spraak en muziek gescheiden verwerken. Gruiskens is trots op het vakmanschap van audiciens die met goede producten deze beleving bereikbaar maken voor de slechthorende, want geluiden om ons heen maken het leven de moeite waard. Voor zover bekend hebben alle culturen in alle tijden muziek gekend in verschillende stijlen, vanuit verschillende emotie en verschillende voorkeuren. Muziek doet wat met onze hersenen.

Muziek activeert in onze hersenen een aantal neurale circuits. De twee hersenhelften, verbonden via de hersenstam, hebben hierin ieder een rol. Links zetelt het logische, wiskundige en ordelijke dat onze actie bepaalt. Rechts is emotie, creatief, kleur, muziek, denkbeelden. De neiging mee te bewegen in het ritme wordt veroorzaakt door muziekinpulsen die het meest naar achter gelegen deel van de frontale kwab bereiken waar motoriek wordt aangestuurd. Van daaruit gaan de signalen via zenuwbanen verder het brein in naar de auditieve en visuele cortex die de muziekbeleving nóg meer lading geven. In de hippocampus ligt de herinnering, of wordt een nieuwe herinnering gekoppeld aan de muziek. Muziek kan daarom sterke emoties oproepen, spanning opbouwen, verwachting wekken, vrolijk maken, opzweepen, aanzet▶▶▶

ten tot bewegen, rust en ontspanning geven, melancholisch maken, ontroeren, verliefdheid versterken... het pakt je, en je hebt geen idee waarom. Goed gekozen (achtergrond)muziek kan effectief zijn op verschillende terreinen. Niet alleen lijkt een wachtrij minder lang, maar met een goed gevoel zijn mensen eerder geneigd tot aankopen, gaat een werkdag sneller voorbij, wordt geconcentreerder gewerkt en met een bepaald aantal beats per seconde helpt muziek sporters beter te presteren, het is goed voor de gezondheid, houdt de hersenen actief, roept herinneringen op en is goed voor je gehoor. Muziek zorgt voor afgifte van dopamine (gelukshormoon!) in de hersenen en dat maakt gelukkig.

Ouderen ervaren muziek als heel belangrijk. 45% van de ouderen vindt luisteren naar muziek zelfs extreem belangrijk en duidt het aan als hoofdactiviteit van de week. Ouderen, niet de jeugd!

Toch is het in veel audicienwinkels angstvallig stil in de wachtruimte waar de oudere in spanning zit te wachten op iets dat hij niet kent en (nog) niet wil. Welbevinden en een prettig gevoel kan die spanning doen afnemen en dat kan leiden tot een beter resultaat en een betere beoordeling van de winkel.

Muziek is samen met spraak belangrijk om van het leven te genieten. In samspraak met dirigenten, musici en wetenschappers ontwikkelde Starkey voor de Muse een nieuwe rekenregel speciaal voor muziek. Nieuwe compressie zorgt voor een beter dynamisch bereik en software heeft nieuwe regels gekregen om het toestel geheel naar wens in te stellen. Door gelijktijdige verwerking van muziek en spraak door de Quad Core twin processor is de muziekkwaliteit hoog met behoud van spraak.

'So the world may hear!

De Starkey Hearing Foundation is actief in meer dan 100 landen en heeft zich als doel gesteld om vóór 2020 meer dan twee miljoen hoortoestellen te hebben aangepast bij mensen die zich geen hoortoestel kunnen permitteren, van Verenigde Staten van Amerika tot de arme landen van onze wereld. Hiervoor worden hoortoestellen ingezameld van alle merken. Voor meer informatie: zie [www.starkey.com](http://www.starkey.com)

**“Wat gebeurt er in je hersenen als je muziek luistert?”  
Bekijk dit college van neuropsycholoog Prof. Dr. Erik Scherder op Youtube.**



*“Complimenten zijn biologisch afbreekbaar en vergaan binnen uren of dagen en daarom kun je ze altijd gebruiken.”  
(Phillis Theroux)*

### Verras de klant, niet andersom

Nelleke Mulder (Nelleke Mulder Imago Groep)

Persoonlijke presentatie in de winkel is belangrijk. Een klant beslist binnen 7 seconden of hij zij/ een klik heeft met de audicien. In het verkoopproces maakt een goede persoonlijke presentatie vaak meer indruk dan de (technische) inhoud van het gesprek, het verhoogt de gunfactor en de klanttevredenheid.

Nelleke Mulder stelt dat klanten die een flink bedrag uitgeven aan een hoortoestel daar in de winkel ook iets voor terug verwachten. Met een simpel ABC: Aandacht Begrip Complimenten, kan een medewerker met kleine dingen een groot positief effect sorteren. Een oprecht compliment wordt door de klant opgemerkt en onthouden.

Tips:

Geef altijd een hand en stel je voor. Een naambordje maakt het voor de klant makkelijk te zien met wie hij te maken heeft (gehad). Sta niet met handen in de zakken. Neem een jas aan en hang deze aan een kapstok, niet over een stoel. Zorg voor koffie of thee en presenteer dat in een kopje met schotel. Wijs niet naar de wc maar maak een gebaar of ga even voor, let op stemgebruik en uiterlijk. Alles speelt een rol want het zijn de kleine dingen die zorgen voor een glimlach en die het verschil kunnen maken. De belangrijkste tip is misschien wel om de klant niet te behandelen

zoals je zelf behandeld wil worden! Kijk naar wat de klant wil: die vraagt aandacht, respect, kwaliteit en goed horen.

Zakelijk succes wordt slechts voor 20% bepaald door inhoud. Contactuele eigenschappen spelen een veel grotere rol. De klant vraagt zich niet af of de audicien gekwalificeerd is, daar gaat hij gewoon van uit. Dan tel dus veel meer de manier waarop die audicien de klant ontvangt. Acquireren is solliciteren en omgekeerd. Je moet eerst jezelf verkopen. Het limbisch systeem van de klant bepaalt met een duidelijk ja of nee in luttele seconden de eerste indruk.

Kleding heeft hierin een groot effect. De juiste kleding maakt iemand 'zichtbaar'. Weten dat je er goed uitziet kweekt zelfvertrouwen. Ook kwaliteit kun je zichtbaar maken. Winkelgegnaren moeten nadenken hoe ze zichzelf en hun medewerkers presenteren aan de klant, wat ze (willen) uitstralen en hoe ze (willen) overkomen. "Look the part": zichtbaarheid x kwaliteit = succes.

De klant onthoudt veel meer het enthousiasme, de manier waarop je je gedraagt en beweegt dan hetgeen je hebt verteld. "Ondernemen is vallen en opstaan, maar vooral staan en opvallen!" (Dr. Martijn Driessen). En dat deed Nelleke.





## Er gaat een wereld voor je open

Taco Drok (Oticon)

'Open up the world to more people' is het uitgangspunt om mensen beter laten functioneren in meer situaties. Drok noemt een van de moeilijkst op te lossen luistersituaties de situatie met meerdere sprekers tegelijk. Het doel is om ook in deze situatie te kunnen communiceren zonder hinder van de hoorhandicap. Opn is een hoortoestel dat uitgaat van de manier waarop de goedhorende mens met een goed werkend brein geluid verwerkt. Daarmee behoort directionaliteit zoals we die kennen tot het verleden.

Strak naar voren blijven kijken om goed te kunnen luisteren is geen natuurlijk gedrag. Met directionaliteit ligt de focus op één spreker en andere sprekers worden onderdrukt; er is signaalverlies buiten de straal en daarmee minder informatie omtrent locatie van geluid. De BrainHearing™ benadering van Oticon houdt hier rekening mee. Een goed gehoor registreert de geluidsbronnen en het brein maakt een supersnelle afweging of het al dan niet relevante informatie is. Met een nieuw ontwikkelde snelle chip is die informatie nu ook voor slechthorenden bereikbaar, herkenbaar en bruikbaar. Met minder luisterinspanning is er naast beter spraakverstaan ook meer (cognitieve) ruimte voor de omgeving en wordt meer informatie opgenomen.

Versterking waarbij de slechthorende te veel onnodig bijgeluid geluid oppikt is vervelend. Opn biedt een betere signaal/ruisverhouding waarbij de positie van de omgevingsgeluiden behouden blijft, zodat de slechthorende het geluid veel meer als natuurlijk ervaart. Er is meer hoorbaar zonder dat dit als lastig wordt ervaren en de slechthorende krijgt informatie van alles wat om hem heen gebeurt, en hoort wat hij ziet.

De bewezen versterkingsstrategie van Speech Guard zorgt voor een schoon signaal en daarmee voor goede herkenbaarheid van geluidsinformatie. Met het TwinLink communicatiesysteem is gelijktijdig streamen en onderling communiceren tussen de hoortoestellen mogelijk, met een hoge geluidskwaliteit en een laag energie verbruik.

Opn sluit ook aan op het Internet of Things (IoT) via het If This Than That netwerk (IFTTT). Hiermee gaat de wereld



Lindsey Neil

open, wijd open. Dankzij twee extra prijsniveaus (Opn 2 & Opn 3) en uitbreiding van Opn 1 is deze baanbrekende technologie nu toegankelijk voor nog meer slechthorenden, óók met een zwaarder gehoorverlies.

## Kansen creëren met niet-traditionele producten

Lindsey Neil (Battery Benelux)

Ondanks grote technologische en esthetische ontwikkelingen is er nog steeds een aanzienlijke groep mensen met gehoorverlies die de gedachte aan een hoortoestel verdringt en met behulp van aanpassingen en trucjes liever nog jarenlang in de ontkenningfase blijft. Lindsey behandelt de vraag of nieuwe technologieën uit andere sectoren effectief iets kunnen bijdragen om deze groep te stimuleren en het stigma rondom gehoorverlies terug te dringen.

Weer goed horen is belangrijk in alle facetten van het leven en zeker een bijdrage aan levensvreugde. Prijs, onzichtbaarheid, mogelijkheden, informatie en aanbeveling van zorgverleners, zelfdiagnose, familieleden en vrienden spelen allemaal een rol, maar de grootste belemmering in acceptatie van een hoortoestel is het daarop rustende stigma. Het is het idee dat ze ouder en minder sexy zijn dan ze zich voelen. IJdelheid, dát voedt het stigma. Campagnes die tot op heden vooral zijn gericht op bewustwording zijn volgens Lindsey verspillend geld en moeite. Deze mensen doen niks aan hun gehoorverlies uit angst voor een hoortoestel.

De vraag is dus, komen ze voorbij dit punt als we het 'hoortoestel' verstoppen en ze toch geven wat ze nodig hebben; een voor-schrift voor versterking.

Tv staat in de top-3 van moeilijke luistersituaties. Desondanks richt de audicien zich met vragen op spraakverstaanbaarheid van partner en omgevingsgeluid en zet voor de tv wel even 'een programmaatje' in het toestel. Maar per huishouden tellen we gemiddeld 2 tv's en ouderen kijken gemiddeld per dag meer tv dan jongeren.

HyperSound is een persoonlijk surround geluidssysteem dat gebruik maakt van twee speakers die een ultrasonische geluidsbundel zenden naar één specifieke plaats in de ruimte. Alleen de persoon die plaatsneemt in de bundel hoort de versterking, zonder afgesloten te zijn van de directe omgeving. Dit unieke systeem met revolutionaire techniek is geen vervanging voor een hoortoestel maar een eerste interventie voor mensen met mild tot gemiddeld gehoorverlies waar ook de omgeving 'last' van heeft, en die volhouden dat het puur aan het geluid, de spreker en de tv ligt. Het frequentiebereik kan worden afgestemd op het gehoorverlies. Samen 'gewoon' tv kijken en luisteren terwijl de slechthorende als enige profijt heeft van de versterking, maakt het weer leuk. Deze technologie kan ook commercieel worden ingezet; bijvoorbeeld in winkels of musea waar gericht informatie hoorbaar is als mensen langs een object lopen.

De klant gaat niet eerder naar de audicien als hij wordt aangesproken op zijn gebrek of patiënt-zijn. Het aanbieden van revolutionaire techniek in een mooi design om o.a. de tv beter te verstaan is een ander verhaal. Het is een laagdrempelig en gebruiksvriendelijk alternatief, een optie bij lichte slechthorendheid. Het uitgangspunt ►►



is dan: wat wil de klant en wat heeft hij daarvoor nodig? Soms is dat nog even geen hoortoestel.

### **Wat kost dat?**

**John Terra (Q&A Research & Consultancy)**

De audiologiemarkt is nog steeds een groeiemarkt maar met nieuwe elementen zoals concurrentie binnen én buiten de branche, combizaken, (online) aanbiedingen vanuit het buitenland. Ook kan de focus liggen op een breed pakket aan diensten en service aan ouderen naast de hoortoestellen of concurrentie op prijs. 'Prijs speelt geen rol voor de audiologieshopper', is de overtuiging van Terra en dus zijn er volop kansen voor de audiciens die inspeelt op de manier waarop de consument denkt over hoortoestellen en de manier waarop de klant informatie inwint.

In een door Optitrade geïnitieerd onderzoek met meer dan 150.000 panelleden is breed ingestoken op de doelgroep: 45-85-jarigen werden bevraagd over de markt, hun houding tegenover hoortoestellen, customer journey en online aankoop. Het blijkt dat 71% van de onderzoeksgroep doorgaans neutraal staat tegenover ánderen met een hoortoestel, maar voor zichzelf wel een drempel ervaart om een hoortoestel te gaan dragen (51%). 24% heeft rondt een zeer negatief beeld over hoortoestellen.

Die negatieve associatie is te verbeteren met marketing. Het is bekend dat mensen met hoorklachten gemiddeld 7 jaar wachten voor ze hulp zoeken. Daarom is het belangrijk om de talmende consument eerder over de streep te trekken. De beginnend slechthorende doet aan zelfdiagnose en vindt hulp vaak onnodig en een hoortoestel onhandig. Bij een aanschaf tegen zijn zin is de prijs die de klant bereid is te betalen zo laag mogelijk. Met name voor nieuwe gebruikers is de rol van de zorgverzekeraar dominant. De voorwaarden in de zorgpolis spelen een rol. Niet iedere consument kent het verschil tussen natura- en restitutiepolis en heeft niet altijd een vrije keuze in zorgverlener en aanschaf. Voor anderen geldt: wanneer en bij welke audiciens wil men kopen en waarom?

Met gehoorklachten lopen mensen vaak eerst binnen bij de huisarts. De lokale audiciens die een goed contact heeft met

verwijzers, kan door hen worden aangeraaden. Ongeveer de helft van de klanten gaat direct naar de winkel, de rest oriënteert zich eerst. Hierbij vertonen verschillende generaties grote verschillen. Tot 65 jaar is er veel online-gebruik, maar die leeftijdsgrens is aan het verschuiven. Online zijn reviews belangrijk. Aanbevelingen van anderen zijn een sterk argument om de winkel te bezoeken. Ook online bannering op algemene informatiesites en platforms over gezondheid en hoorproblemen kan lonend zijn. Vooral de groep 45- tot 64-jarigen is goed vertegenwoordigd op forums en blogs. De audiciens moet altijd precies dáár aanwezig zijn waar mensen voor het eerst komen met een hoorzorgvraag en lokaal goed vindbaar zijn. Dat begint met een actuele en goede website.

De kwaliteit van hoortoestellen is hoog; slechte hoortoestellen bestaan eigenlijk niet meer. Omdat vooralsnog het kopen van een hoortoestel een fysieke aangelegenheid is, wordt daarmee de rol van de audiciens meer onderscheidend. Aanwezigheid van een gediplomeerd audicien, deskundig personeel en advies, hoogwaardige hoormeting, goede service en productkwaliteit en een breed assortiment zijn belangrijker factoren in de keuze voor een bepaalde winkel en het koopgedrag dan bijvoorbeeld prijs, actie of aanbiedingen. Voor de klant is het belangrijk dat er op basis van kennis wordt aangegeven welke specificaties van een hoortoestel belangrijk zijn en in hoeverre aan overige wensen tegemoet kan worden gekomen. De reputatie van en het vertrouwen in de zelfstandig audiciens is goed. Wat betreft deskundigheid, beoordeling en advies krijgen ook ketenbedrijven een goede beoordeling, maar daarbij moet worden opgemerkt dat op basis van ervaring bij één audiciensbedrijf niet altijd een vergelijking kan worden gemaakt. De audiciens moet op basis van zijn goede prestaties aantonen dat hij of zij de specialist is.

### **De consument van morgen**

**Silvia Boender (Sonova)**

De succesvolle audicienspraktijk van morgen doet altijd een passend aanbod en speelt daarbij optimaal in op de behoefte van de consument. Maatwerk, innovaties en beleving zorgen ervoor dat klanten ambassadeurs worden en de betreffende audicienswinkel 'wereldberoemd' in het eigen

verzorgingsgebied. Sonova (o.a. Unitron en Phonak) biedt de audiciens daarvoor expertise, onderzoek en ondersteuning.

Voor consumenten, maar ook voor audiciens die geheel vrijblijvend met eigen ogen en oren willen ervaren wat producten allemaal te bieden hebben, heeft Phonak een belevings-informatiecentrum geopend. Een ervaring en enige informatie zijn een goed begin van de customer journey. Zeker als de ervaring wordt gedeeld door de audiciens. De consument van morgen is mondiger en veeleisender. Daar moet de audiciens zich op voorbereiden.

Silvia Boender merkt op dat de oudere zorgconsument erg aan het veranderen is. De snel groeiende groep babyboomers is een andere klant dan we tot nu toe gewend zijn. 65+ is niet meer 'oud'; mensen staan dan nog volop in het arbeidsproces. Dat betekent dat audiciensbedrijven meer moeten inspelen op werkplekaanpassingen en ondersteuning op de werkvloer met hoortoestellen en solo-apparatuur.

De 'lokale specialist' kan hierin een regionale rol vervullen aangezien veel mensen langer mobiel zijn en een grotere actieradius hebben. Sonova biedt daarbij ondersteuning en helpen met het benaderen van de klant van morgen die eerder actief wil meewerken dan een behandeling passief te ondergaan, geen one-size-fits-all maar individuele oplossingen afgestemd op persoonlijke omstandigheden en leefomgeving. Zo heeft Unitron bijvoorbeeld Log it All om objectief luisteromgevingen vast te stellen en kunnen gebruikers feedback geven via de uControl App.

Voor serieuze problemen blijven verwijzers belangrijk, maar de klant zal ook zelf oriënteren via social media, internet en sociale cirkel en zelf diagnosticeren. De eerste indruk in de winkel moet een unieke beleving én oplossing bieden zodat de klant niet verder hoeft te zoeken. De ervaring is belangrijk, niet alleen het eindproduct. De klant wil gehoord worden en weten wat de meerwaarde kan zijn van een hoortoestel, de mogelijke verbetering in zijn specifieke situatie. Laat juist dát ervaren.

De nieuwe klant geeft na lang ontkennen toe dat er een hoorprobleem bestaat. Het



kantelpunt om eindelijk hulp te zoeken is vaak emotioneel. Het blootleggen van die emotie, er begrip voor hebben én een oplossing bieden met een hoortoestel laat de klant ervaren wat hij heeft gemist, de belangrijke én onbelangrijke geluiden waarvoor je er weer bij hoort.

Duurzame oplaadbare systemen zonder gedoe met een batterijvakje, automatische systemen voor de juiste programma's en de juiste instelling met daarnaast mogelijkheden voor een eigen keuze en werkpleaanpassingen voor senioren worden steeds belangrijker. De nieuwe zorgconsument verwacht dat de audicien tegemoet komt aan zijn wensen. Dat betekent dat naast design, gebruiksvriendelijkheid en nieuwe technologische mogelijkheden van het product ook zorg, dienstverlening en informatieverstrekking belangrijk zijn. De technologische mogelijkheden van het moderne hoortoestel stellen de audicien in staat om de klant een totaalpakket aan hoorzorg te bieden.

### Online leads

Paul de Vries

ReSound/GN Hearing helpt haar klanten met het uitbouwen van hun business door de klantwaarde van de huidige klant te vergroten door gepersonaliseerde campagnes en door nieuwe klanten aan te trekken via online marketing. De consument die binnenkomt via online kanalen vergt een andere benadering.

De kracht van online marketing is ook in onze branche niet meer weg te denken. We moeten zijn waar onze doelgroep is, offline én online. ReSound vroeg ervaringsdeskundige op het gebied van online leadgeneratie Paul de Vries hoe je online leads omzet naar échte klanten.

De Vries is expert in het succesvol opvolgen van online leads op het gebied van verkoop van nieuwe en gebruikte auto's. De ondernemer moet vooruit denken en niet blijven hangen in hoe het vroeger was. De Vries verkocht online auto's van een onbekend merk. Leads via e-mail volgde hij snel, efficiënt en effectief op; voordat andere dealers in actie kwamen werd de auto al afgeleverd! Daarvoor is het belangrijk om zichtbaar aanwezig te zijn dáár waar de attentie is van de mensen: (plaatselijke) krant, Facebook, Instagram, Snapchat en andere social media. De markt is niet geïnteresseerd wat je daar persoonlijk van vindt, als ondernemer moet je meedoen. TV vindt De Vries minder interessant, 'zodra het reclameblok verschijnt is bijna iedereen met zijn telefoon bezig en jeugd kijkt al helemaal geen tv meer'.

Hij betitelt de iPhone als 'de afstandsbediening van ons leven' en dat geeft marketeers ongekende mogelijkheden zoals pushnotificaties. Elk platform dat een generatie voor zich wint op de lange termijn is belangrijk. Zo zijn vrouwen tussen 40 en 50 jaar de grootste gebruikers van Instagram en selfies, en daar kun je op inspelen. Op platforms delen onze

klanten verhalen en zoeken anderen informatie. Vijf jaar geleden was niemand geïnteresseerd in wat een ander deed, at of zag, maar via social media wordt alles gedeeld, óók het bezoek aan de audicien! Vraag je klant om informatie over ontvangst, service en kwaliteit te delen en genereer daarmee nieuwe leads. Ieder contact is een startpunt voor een dialoog. De Vries gebruikt hierbij een opvolgprotocol. De eerste reactie is per mail met o.a. informatie en een voorstel dat om een concreet antwoord vraagt. Dat geeft duidelijkheid en omdat een bericht standaard wordt afgesloten met een vraag en een nieuw onderwerp/voorstel is reageren makkelijker. In de procesbeschrijving staat o.a. hoe, hoe vaak en hoe snel een lead wordt opgevolgd en gebeld. De dialoog wordt op gang gehouden met steeds een nieuwe mail (geen reply!) op basis van de conversatie. Op een smartphone worden berichten vaak (onvolledig) gelezen en veranderen van onderwerp verhoogt de attentiewaarde.

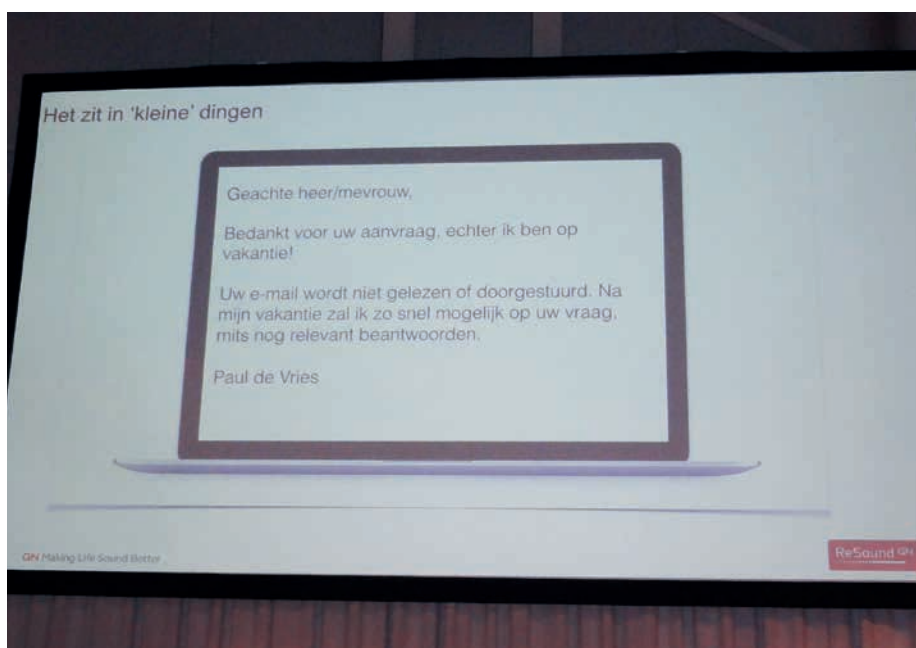
Niemand is 24/7 bereikbaar, maar vermijd een out of office-bericht of autoresponders. Het telefonisch opvolgen van een lead binnen een uur geeft het beste resultaat voor een dialoog. Lukt het niet om telefonisch contact met de klant te krijgen, gebruik dan voicemail, e-mail en sms. Bedank altijd voor de belangstelling en geef aan dat je informatie verstrekt om de klant de beste beslissing te laten nemen. De Vries heeft een door een professionele tekstschrijver opgesteld e-mailbericht over de werkwijze en een voorstel voor telefonisch contact om vragen en mogelijkheden door te nemen en een afspraak te maken. Voor uniformiteit in de informatie zijn ook de voicemailberichten gescript. Om je aan te passen aan de veranderende consument moet de ondernemer zichzelf in een positie manoeuvreren om met de klant in gesprek te komen. Online, and off.

### TeleCare: Welcome to the future

Benjamin den Heijer en

Tom Berghenegouwen (Sivantos)

TeleCare brengt audiciens via de Cloud dichterbij de klanten dan ooit tevoren, is de boodschap. De Signia MyHearing app biedt een unieke en innovatieve mogelijkheid om real-time klanttevredenheid te monitoren, de klant luisteroefeningen, informatie en instructies te geven én om het hoortoestel op afstand bij te kunnen stellen. Het is een ►►



**signia**

Life sounds brilliant.

# Cellion primax. Revolutionair horen zonder batterijen.



's Werelds eerste inductieve oplaadbare hoortoestel.



Cellion primax™ is 's werelds eerste inductieve oplaadbare hoortoestel met lithium 2.0 oplaadtechnologie. En dat maakt het ideaal voor uw klanten die niet willen rommelen met (oplaadbare) batterijen. Het unieke OneShell ontwerp, zonder batterijklepje of contactpunten, maakt het toestel erg gebruiksvriendelijk. Leg het toestel in de lader en de rest

gebeurt automatisch. Een laadbeurt is voldoende voor 24 uur uitstekend horen met onbeperkt streamen - geen gemits en gemaar. Met Cellion primax horen uw klanten met het grootste gemak.

Kijk voor meer informatie op [www.signia-pro.nl/cellion](http://www.signia-pro.nl/cellion)

Hearing  
Systems

**SIEMENS**

Signia GmbH is a Trademark Licensee of Siemens AG.





cloud based oplossing waarmee de retailer voortdurend in contact staat met de slecht-horende klant. Dat betekent dat naast zaken rondom het hoortoestel en luistersituaties ook andere informatie kan worden doorgegeven zoals openingstijden van de winkel. De MyHearing app is dan ook genomineerd voor de innovatie award CES 2017.

Real time monitoring geeft voor de audiciens belangrijke informatie direct door. De proefperiode is de termijn waarin de aankoop van een hoortoestel valt of staat, en het is prettig om direct adequaat en pro-actief te kunnen reageren om de aanpassing te optimaliseren. Met datalogging komt informatie pas later beschikbaar en is er tijdens de proefperiode een tijdelijke 'blindspot'; met Telecare Is het mogelijk direct vragen te beantwoorden, aanpassingen te doen en te anticiperen en acteren op voorkomende situaties.

Al tijdens de proefperiode krijgt de klant via de app gehoortherapie waardoor meer acceptatie wordt bereikt van het gehoorverlies. De gehoortherapie bestaat uit 4 modules en de audicien heeft op afstand inzicht in de voortgang.

De app spreekt ook de zelfredzaamheid van de klant aan. De klant kan zien wat hij kan verwachten en iedere dag doelen vaststellen en evalueren. Ook die informatie is zichtbaar voor de audicien via het portaal.

**»TIJD IS GELD«  
ZEI DE MANAGER**

**»ZORG IS TIJD NEMEN«  
ZEI DE ZORGVERLENER**

*Loesje*

postbus 1045  
6801 BA Arnhem [www.loesje.nl](http://www.loesje.nl)

Via de app kan ook het hoortoestel worden bediend. Verder bevat de app een handleiding en tips&tricks om storingen (zelf) te verhelpen. De audicien blijft real time op de hoogte van de klanttevredenheid tijdens de proefperiode en kan proactief contact opnemen bij problemen.

Dit, en het feit dat de klant zonder bemoeienis van de audicien een aantal zaken direct zelf kan oplossen, kan de aanpastijd verkorten.

Nauwe verbondenheid met de klant door laagdrempelige communicatie, daar wordt iedereen blij van. Den Heijer en Bergenhenegouwen voegen toe dat ook bij een klant die verder uit de buurt van de winkel verblijft, of zelfs in het buitenland, remote fitting handig is! En dan is het goed nieuws dat deze technologie met hoogfrequente FM-signalen beschikbaar is voor het hele Signia portfolio.

### **Wie loopt voorop in de Audiologiemarkt?**

Pim Föster (Optitrade)

Föster beziet de audiologiemarkt vanuit de retailservice-organisatie die op alle gebieden audiciensbedrijven ondersteunt en ontzorgt en daarmee ook de audicien op de werkvloer. 'Wij doen alles wat afleidt van het directe contact met de klant, want dáár moet de audicien zich mee bezig houden.'

De Audiologiemarkt in Nederland staat op een kantelpunt: zorgverzekeraars of de vrije markt, ketens of zelfstandigen, zorgverleners of retailen, meegaan of stil blijven staan. In een survival of the fittest komt het aan op voorbereiding, kwaliteit, passie en het zien van kansen om vooraan te finishen.

Het zelfstandig audiciensbedrijf moet - ook zonder contract met ziektekostenverzekeraars- consumenten via de zorgverzekering kunnen ontvangen en bedienen.

De klant heeft een eigen idee over kwaliteit en is vaak tevreden met hetgeen wordt geboden. Klanten worden binnengehaald met acties, prijzenstunts, beloftes om eerst te proberen of het bevalt, en vervolgens wordt alles in stelling gebracht om ze daadwerkelijk binnen te houden. Dan begint het werk van de audicien, en dat is niet gratis. Als

je praat over kwaliteit kún je het niet gratis doen.

De combinatie van productverkoop en zorgverlening is belangrijk. De klant wil naast zorg ook een mooi product dat makkelijk is in gebruik. Als we geloven in uitdagingen en anders durven zijn, kunnen we aanhaken op gebruik van computers, telefoons en muziekdragers. Föster stelt dat alle audiciens aanpassen. Het verschil kun je maken door het juist anders te doen en anders te verkopen aan de mensen. De boodschap is dan ook dat voor klanten duidelijk moet zijn waarom je juist dít doet om de consument beter te laten horen op de voor hem meest prettige en mooie manier. Daarmee kun je voorop lopen.

Pim Föster





### Audiologische kanttekeningen

Traditioneel sluit klinisch-fysicus audioloog Jan de Laat (LUMC) de marathon af met een terugblik op de presentaties en noviteiten op de EUHA. Een korte impressie:

**Muziek en Spraak:** In het geluidsspectrum is het spraakgebied kleiner dan het muziekgebied en daar moet je m.b.t. de perceptie van de slechthorende rekening mee houden. Instellingen voor muziek zijn vaak tegengesteld aan spraak, maar een toenemend aantal fabrikanten biedt oplossingen om tegelijkertijd deze verschillende signalen te bewerken.

Online zijn testen beschikbaar voor goed- en slechthorenden met 7 (van de wel 70) parameters voor muzikaliteit. Zo wordt informatie verzameld over muziekwaarneming en wordt vastgesteld wat de kleinste waarneembare verschillen zijn op deze parameters. Met deze informatie kunnen hoortoestellen straks nóg beter inspelen op de muziekwaarneming. Wellicht kan ook de eigen muzikaliteit worden getraind door betere herkenning van bijvoorbeeld instrument, toonstructuur, hoogte en melodie – en dat heeft zeker ook een positief effect op spraakherkenning.

**3e Cortex:** Grofweg is de 1e cortex verantwoordelijk voor tonotopie, de 2e cortex voor interpretatie van geluid en nu blijkt uit fMRI-onderzoek dat in de 3e cortex wordt bepaald hoe het geluid wordt gewaardeerd. Een aantal hoortoestelfabrikanten maakt gebruik van deze kennis en heeft bijvoorbeeld frequentieverschuiving opgenomen in hun programma's om een apart gebied te creëren met zo volledig mogelijk spraakverstaan. Hoe meer bekend wordt over hoe bepaalde delen van de (auditieve) cortex signalen verwerken, hoe verder de industrie kan gaan in het verbeteren en perfectioneren van hooroplossingen.

**Alternatieve energiebronnen:** O.a. (met inductie) oplaadbare accu's en fuel cell batterijen en steeds kleinere afmetingen. Het Intel platform (1989) is nu nanochip-technologie met een miljoen chipjes en schakelingen/mm<sup>2</sup>. Intel's Cannonlake CPUs wordt in 2018 opgevolgd door de

10nm Ice Lake Familie en met de in 2019 verwachte 10nm Tiger Lake Familie wordt alles opnieuw kleiner én sneller.

**Wearables/hearables:** Een aardige gadget is Tiptalk, the finger phone, van Samsung (zie Youtube). Dit bedrijf doet in eigen laboratorium nu óók onderzoek hoe ze iets kunnen betekenen voor de slechthorende. Er waren ook Youtube-filmpjes van Nuheara IQbuds (Super Intelligent Wireless Earbuds), de Nuguna neckband (voor gehoorverlies tot ca. 50/55 db) en een apparaatje dat direct spraak vertaalt in andere taal, de Waverly Labin-ear language translator.

Je spreekt Engels en de ander verstaat het in het Frans en omgekeerd! Vakantieliefdes zullen bloeien als nooit tevoren!

**Informatie:** Voor audiciens die graag op de hoogte zijn van alles wat inmiddels mogelijk is, verwijst De Laat naar [www.hearingreview.com](http://www.hearingreview.com).

### Aan het eind van de dag...

Uiteindelijk moeten alle inspanningen die industrie en audiciens zich getroosten om de kwaliteit van spraak én muziek steeds verder te optimaliseren, op basis van de nieuwste ontwikkelingen en inzichten ten goede komen aan de slechthorenden. ◀



# Audicienregister, keurmerk voor hoorzorg

Op 15 juni 2016 presenteerde StAr/Stichting Audicienregister in een seminar haar plannen voor de toekomst. Intern en extern zijn stappen gezet om doelstellingen, strategie, betekenis van een keurmerk en certificaat én consequenties van veranderingen voor StAr en voor de branche in kaart te brengen. 31 oktober werd een werkconferentie gehouden voor een update van de voortgang van de plannen, de besluiten en de achtergrond daarvan. Deelnemers uit het werkveld konden van te voren vragen insturen en ook tijdens de conferentie was er ruim gelegenheid voor vraag en antwoord vanuit de verschillende audiologische sectoren.

De uitkomsten van deze conferentie worden meegenomen in overleg van StAr-bestuur en Raad van Advies; indien nodig worden besluiten en/of strategie bijgesteld.

Naast aandacht voor audiciens en audicienbedrijven zal Audicienregister zich sterk richten op de belangen van de consument die moet weten én begrijpen waar het keurmerk Audicienregister voor staat.

De audiciens werden in deze conferentie vertegenwoordigd door een aantal bestuursleden en afgevaardigden van AudiNed.

## ► Keurmerk

Het is niet eenvoudig om te bepalen in welke richting het keurmerk Audicienregister zich moet ontwikkelen. De technologische en wetenschappelijke ontwikkelingen gaan snel en certificering is juist altijd behoudend aangezien het is vastgelegd op een bepaald moment op basis van de toen geldende normen en criteria. De vraag is dan ook: hoe lang gaan die mee?

Een keurmerk is altijd aan verandering onderhevig, zowel van binnenuit als van buitenaf. Behalve voor het werkveld is het óók voor de consument die Audicienregister moet (her)kennen als keurmerk voor hoorzorg. Een keurmerk helpt onderscheiden en kan kwaliteit verbeteren. Daarbij is het van belang dat alle partijen er achter staan.

## ► Handboek

Het StAr-Handboek beschrijft alle normen en richtlijnen van StAr en is van cruciaal belang binnen de erkenningsregeling van StAr. In het handboek staan o.a. ook alle eisen voor registratie, de eisen aan de beroepsuitoefening, de statuten en reglementen. Het Handboek is voor audiciens en audicienbedrijven leidend in werkomstandigheden en -uitvoering. Protocollering binnen een bedrijf moet voldoen aan het Handboek Keurmerk Audiciensregister. Als een audicien niet conform het handboek werkt moet onderbouwd uitgelegd kunnen worden waarom en op welke gronden is afgeweken.

De Raad van Advies is met een stofkam door het handboek gegaan op zoek naar zaken die bijv. achterhaald of voor meerdere uitleg vatbaar zijn en zal n.a.v. de bevindingen een herziene conceptversie presenteren. Vervolgens is er een termijn van 30 dagen waarin reacties vanuit de achterban kunnen worden ingebracht. Uiteindelijk moet het bestuur van StAr/Audicienregister de herziening van het handboek goedkeuren.

StAr wil dit proces op correcte wijze uitvoeren en luisteren naar de sector om zo te komen tot een hanteerbaar, breed gedragen keurmerk, gebaseerd op een leesbaar en eenduidig handboek. Uiteindelijk moet iedereen aan de opgestelde regels voldoen

óf met goed onderbouwde argumenten kunnen afwijken (Comply or explain). De in het audicienregister opgenomen audicien is persoonlijk verantwoordelijk voor het uitvoeren van taken volgens het handboek. Zonder gegronde reden afwijken van de voorwaarden kan na (herhaald) waarschuwen uiteindelijk leiden tot roeyement.

## ► De besluiten in het kort:

SAG vervalt als tijdelijke oplossing voor triage binnen een ruimte die voldoet aan de geluidseisen voor basisaudiometrie per 1-7-2018;  
REM-verificatie verplicht op drie intensiteiten per 1-1-2019;  
Meten Spraakverstaan op 3 intensiteiten per oor en zo nodig binauraal m.i.v. 1-7-2017;  
Maximum Power Output (MPO) verificatie verplicht per 1-1-2019;  
COSI verplicht per 1-1-2018 en één uniform klantentevredenheidsonderzoek (doeldatum 1-7-2017).  
Naar verwachting wordt het herziene handboek begin 2017 gepubliceerd.





# Onderwijsconferentie Hoorzorg



## Een initiatief van StAr/Audicienregister en AuDidakt

'Welk geluid moet er klinken in 2020?' Om op deze en andere vragen een antwoord te kunnen formuleren kwam op 7 december 2016 een brede groep van stakeholders bij elkaar om te praten over de gewenste invulling van de bij- en nascholing in de hoorzorgbranche. De opkomst en de inzet van alle betrokkenen bij het thema kunnen al worden beschouwd als een eerste resultaat! Er is grote bereidheid om samen over het onderwerp na te denken en te komen tot een passend aanbod van bij- en nascholing, een structuur die de uitvoering daarvan ondersteunt met een duidelijke rol- en taakverdeling van verschillende partijen.

Audicienregister en AuDidakt presenteerden n.a.v. de resultaten een concept onderwijsmodel hoorzorgbranche (audidakt. not.14091765) waaruit duidelijk wordt dat door partijen een aantal inhoudelijke punten is geformuleerd waarover men het eens is. Daarnaast is er een aantal gedeelde vervolgvragen waarvoor nog verdere gesprekken nodig zijn en moet worden gezocht naar de juiste oplossing.

In het eerste kwartaal van 2017 moet een mini-conferentie met een kleinere, representatieve groep van vertegenwoordigers uit de branche leiden tot vaststelling van een breed gedragen onderwijsmodel.

### ▶ **Uitgangspunten**

Aan verschillende 'dialogotafels' is door deelnemers vooral gesproken over het proces, maar werd vanzelfsprekend ook over de inhoud van de bij- en nascholing gesproken. In de opsomming van uitgangspunten voor het vervolgoverleg zijn deze beiden opgenomen.

### **M.b.t. bij- en nascholingsdossier**

Het bij- en nascholingsdossier is een groeidocument dat de scholingsbehoefte weergeeft en daarmee onderwijsinstanties richting geeft bij het formuleren van hun scholingsaanbod.



Het bij- en nascholingsdossier vormt tevens waardevolle input voor de actualisering van het kwalificatiedossier van de basisopleiding.

In het scholingsaanbod moeten ook vormen van e-learning zijn opgenomen.

In het nascholingsprogramma is aandacht voor verschillende typen competenties (naast technische, ook meer communicatieve en commerciële competenties).

Onderwijsinstellingen moeten de ruimte krijgen en nemen om mee te bewegen op de veranderingen in het beroepsprofiel. Er moet een helder en eenvoudig overzicht zijn van het onderwijsaanbod.

#### M.b.t. scholingspunten en toetsing

De professionele ontwikkeling van de audicien moet centraal staan.

Het doel van het behalen van scholingspunten is om vaardigheden van audiciens te onderhouden. Het aantal punten is daarvan afgeleid.

Scholingspunten worden toegekend door de accreditatiecommissie. Deze sturen de plicht tot voldoende na- en bijscholing voor geregistreerde audiciens. Scholingspunten kennen een vorm van categorisering teneinde enige sturing op diversiteit van onderwerpen mogelijk te maken en verplichte 'kritische' onderwerpen te accentueren, die voor het Audicienregister maatgevend zijn voor de registratiebeoordeling.

Toetsing moet worden uitgevoerd door een erkende instantie uit de branche. Er moet onafhankelijk toezicht op de toetsing plaats vinden. Daarbij moet vooral gekeken worden naar de doelstelling van de scholing en de kritische kwaliteitscriteria.

#### M.b.t. rol- en taakverdeling

Een definitief model van taakverdeling mag eenvoudiger, uitsluitend gericht op bij- en nascholing.

AudiDakt is de geschikte, neutrale partij om regie te voeren, het scholingsaanbod van aanbieders te erkennen en het scholingsaanbod inzichtelijk te maken voor audiciens.

Er wordt gewerkt met een nascholingscommissie en een bij- en nascholingsdossier. AuDidakt lijkt de meest geëigende partij om de nascholingscommissie te installeren en om een bij- en nascholingsdossier te beheren.

In de nascholingscommissie is de sector

breed vertegenwoordigd, waardoor de commissie gevoelig blijft voor ontwikkelingen en voorop kan lopen in onderwijssturing. Er moet een heldere taakverdeling zijn tussen de accreditatiecommissie en de scholingscommissie.

#### Vervolg vragen

Er is een aantal zaken dat nader moet worden onderzocht of overwogen:

- ▶ Volgens welke criteria beoordelen we bij- en nascholingstrajecten?
- ▶ Volgens welke criteria beoordelen we het correct opereren van aanbieders van bij- en nascholing?
- ▶ Volgens welke criteria beoordelen we de toetsing van bij- en nascholingstrajecten?
- ▶ Kan bij- en nascholing worden ingericht op basis van een individueel scholingsplan, waarbij de audicien zelf regie voert over zijn professionele ontwikkeling? En dergelijk plan kan worden gebaseerd op 3 P's: persoonlijke ontwikkeling, praktijkervaring en punten. Periodiek vindt dan een zogenaamde 'proeve van bekwaamheid' plaats.
- ▶ Wanneer start bij- en nascholing? Bijvoorbeeld één jaar na het afronden van de basisopleiding?
- ▶ Kan AuDidakt de scholingspunten van audiciens gaan beheren?
- ▶ Wat is de meest logische plek om de accreditatiecommissie onder te brengen?

- ▶ Hoe koppelen we de erkenning van verworven competenties op een correcte wijze aan het bij- en nascholingsdossier?

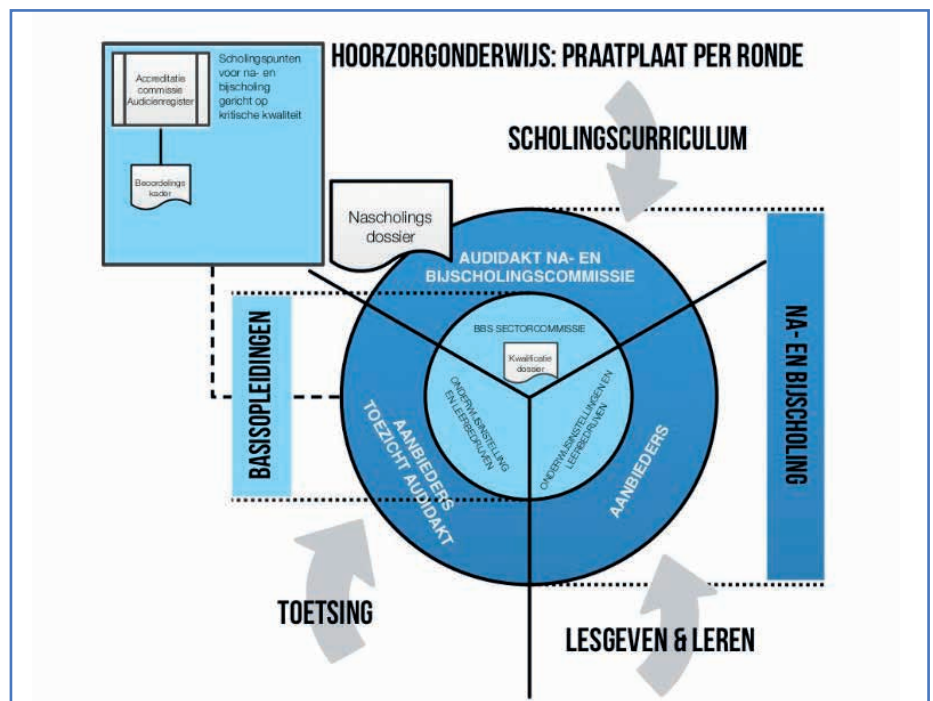
#### Geparkeerde vragen en actiepunten

Tijdens de Onderwijsconferentie is gewerkt met een 'parkeersheet'. Hierop zijn punten geplaatst die wel relevant zijn voor de branche maar die niet vallen binnen het kader van dit proces om te komen tot een onderwijsmodel voor de hoorzorgbranche. Deze punten zijn in een andere context c.q. voor andere partijen van belang en zijn eveneens van belang om in gedachten te houden bij de verdere uitwerking.

- ▶ Komen er in de toekomst twee typen audiciens? Een groep audiciens die minder technisch is en meer op retail is gericht en een groep audiciens die zich richt op specialistische, meer complexe zorg.
- ▶ Hiervoor zijn verschillende competenties nodig en dat is ook van invloed op de bij- en nascholing?
- ▶ Er zijn enkele verbeter suggesties gedaan voor de basisopleiding:
  - Meer aandacht voor gesprekstechniek.
  - Betere borging van vaardigheden in de praktijk met behulp van mentoren.
  - Introductie van een BOL-opleiding.

#### Reageren?

Stuur uw reactie o.v.v. lidnummer naar [info@audined.nl](mailto:info@audined.nl)



# EUHA TV

Als Nederlandse audiciens horen wij tot de doelgroep van de Europese Union der Hörgeräteakustiker. Deze vakvereniging organiseert de EUHA, een wetenschappelijke conferentie gekoppeld aan dé vakbeurs met voor audiciens in Europa.

De presentatie van nieuwe technologische hoogstandjes trekt een groot publiek. De conferentie biedt achtergronden en ontwikkelingen op wetenschappelijk terrein.

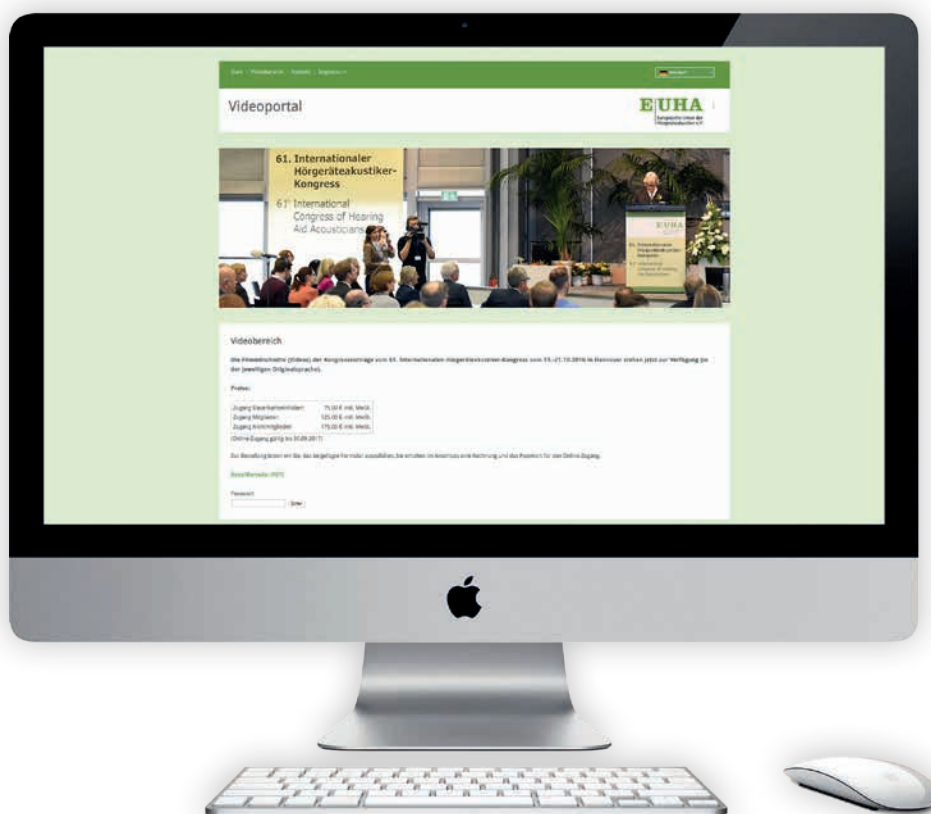
Om zoveel mogelijk vakgenoten in staat te stellen op de hoogte te blijven van wetenschappelijke ontwikkelingen werden presentaties opgenomen op DVD.

Het grote thema van de Beurs was connectiviteit. Hoorsystemen die aansluiten op smartphones, TV-toestellen, microfoon-techniek, iPads en meer. Het gaat er om de aansluiting met het moderne leven en de techniek niet te verliezen, net zo min als aandacht voor persoonlijk contact. Luisterinspanning, tinnitusonderzoek, nieuwe

energieconcepten, er werd veel besproken op het 61e EUHA-congres in Hanover (2016). De 27 in originele taal gepresenteerde versies van de lezingen zijn opgenomen en beschikbaar via EUHA-TV. Deelnemers kunnen zo op hun gemak de presentaties (nogmaals) bekijken en diegenen die de

conferentie hebben gemist kunnen hiervan ook profiteren.

**Sommige presentaties zijn vrij toegankelijk, voor anderen is een bijdrage verschuldigd. Het formulier voor online toegang is beschikbaar op [www.euha.tv](http://www.euha.tv).**



## Audicienscongres 2017

Op 13 en 15 mei 2017 organiseert AuDidakt voor de derde keer het Audicienscongres.

**Mis het niet en reserveer vast een van beide data!**

Het thema en programma wordt binnenkort bekendgemaakt op [www.audidakt.nl](http://www.audidakt.nl).  
Locatie: Spant!, dr. Abraham Kuyperlaan 3 te Bussum





# Van Venlo de victorie

Het Zuiden van ons land maakt zich op voor het jaarlijkse carnaval. De tweedeling van Nederland wordt weer eens pijnlijk zichtbaar. Hollanders – dat is de elite die boven de rivieren woont – kijken weer meewarig neer op het gewone volk – Brabanders en Limburgers van beneden de rivieren. Nu is er tegenwoordig niets meer zoals het was en ook het carnaval blijft niet gespaard. Zoiets lees je niet in de krant en je ziet het niet op het journaal. De media verzwijgen het. De hele elitepers kijkt weer eens weg.

De victorie begint in Venlo, het ‘stedje van lol en plezier’. Nooit eerder is er de voorbereiding op de Vastelaovend zo tumultueus verlopen als dit jaar. Voor het eerst heeft zich een buitenstaander gemengd in de strijd om de prinsentitel. Traditioneel waren het de grote al lang bestaande carnavalsverenigingen die hun eigen leden de mooiste baantjes in de Raad van Elf gunden en die een verenigingsprominent benoemden tot Prins Carnaval. Aan deze schande hebben de Reubezek – zoals Venlonaren heten in Venlo – nu een einde gemaakt. Massaal hebben zij een naar zijn geboortegrond teruggekeerde banneling tot hun Prins gekozen, ‘Ziene Hoegen Hoeglöstegheid Prins Sjeer d’n Ierste’. Deze Sjeer heeft beloofd Venlo weer ‘gruets’ te maken en het carnaval terug te geven aan de burgers. Tijdens zijn driedaagse pontificaat wil hij Hollanders de toegang tot het Venlose carnaval ontzeggen en komen er importheffingen op Hollands bier.

Ik moet bekennen dat ik, een elitaire Hollander, lang niet heb geloofd dat Sjeer deze strijd zou gaan winnen. Met de kennis van vandaag moet ik echter toegeven dat ik me heb vergist. Bij nader inzien valt er ook wel

wat te zeggen voor de standpunten van de nieuwe prins. Al jaren komen mensen van boven de rivieren het carnaval verpesten. Ze drinken zich zat, ze kotsen in de straten en ze grijpen Venlose vrouwen in het kruis. Bovendien ligt de Zuid-Nederlandse biermarkt al jaren volledig op zijn gat. In Venlo staan de ketels te roesten en in Zoeterwoude werken ze in vierploegendienst. Venlo wordt overspoeld door het bier-van-boven. Logisch dat Sjeer d’n Ierste de bruggen over de rivieren wil ophalen en dat hij de Hollanders daarvoor gaat laten betalen.

Sjeer kan rekenen op een fanatieke aanhang in Venlo en ook in Kerkrade en Maastricht kraait nu het oproer. Toch is niet heel Venlo gerust na deze machtsgreep. Tegenstanders beweren dat de meerderheid van de bevolking niet voor Sjeer heeft gestemd, maar dat hij slechts beschikt over de stemmen van de carnavalsverenigingen. Ook zijn er ongeruste Venlonaren die met een Hollander of Hollandse zijn getrouwd en die hun kinderen volledig Venloos hebben opgevoed. Ze zijn bang voor discriminatie en sommigen vrezen zelfs de stad te moeten verlaten. Sjeer heeft er ook niet verstandig aan gedaan om een Haagse

bestsellerauteur, een notoir polonaisehater bovendien, te benoemen tot zijn adjudant. Boze tongen beweren al dat er paniek heerst in de nieuwe Raad van Elf en dat Sjeer en zijn adjudant de raadsleden al een bier- en twitterverbod hebben opgelegd.

De strijd is nog niet ten einde. In sommige kerken wordt gebeden voor het welslagen van Sjeer d’n Ierste, maar de linkse kerk ziet in hem de Antiprins. Het blijft dus afwachten. Commentatoren kijken reikhalzend uit naar de inauguratieplechtigheden. Ze vragen zich af of het op de Oude Markt drukker zal zijn dan bij eerdere inauguraties. Vriend en vijand is het er echter over eens dat in het Zuiden een echte volksbeweging op gang gekomen is. Ook audicienbedrijven beginnen zich te roeren. Naar verluidt wil Harry uit Kerkrade zijn bedrijf uit Hollandse handen bevrijden en een Venlose Hoor-specialist adverteert al ‘geef het volk zijn slechthorendheid terug’.

**Paul Valk**  
29 januari 2017

*Voor meer informatie en aanmelding, zie de betreffende websites/email-adressen*

► **Voor scholingsaanbod van StAr zie:**

[www.audiciensregister.nl/scholingsaanbod](http://www.audiciensregister.nl/scholingsaanbod)

► **15 maart 2017**

AudiNed ALV, Vianen  
[www.audined.com](http://www.audined.com)

► **5 april 2017**

Hooridee: masterclass voor audiciens  
[www.hooridee.nl](http://www.hooridee.nl)

► **5-8 april 2017**

AudiologyNow!, Indianapolis IN, VS  
[www.audiology.org](http://www.audiology.org)

► **3-5 mei 2017**

Tinnitus & Hyperacusis Therapy Intensive Masterclass  
Amsterdam, Radisson Blu Hotel  
Door Dr. Hashir Aazh, BSc, MSc, PhD/Audiologist, Specialist in Tinnitus & Hyperacusis Rehabilitation Audiology Department, The Royal Surrey County Hospital NHS Foundation Trust

Deze cursus is bedoeld voor diegenen die een carrière wensen op te bouwen als therapeut om gespecialiseerde zorg te bieden voor mensen met ernstige tinnitus en hyperacusis.

Nb. De cursus wordt ook in maart, april, juni en juli 2017 gegeven op buitenlandse locaties.

[www.tinnitustherapy.org.uk](http://www.tinnitustherapy.org.uk)

► **13 en 15 mei 2017**

Hét Audicienscongres – Mis het niet! Spant!, dr. Abraham Kuyperlaan 3 Bussum  
[www.audidakt.nl](http://www.audidakt.nl)

► **6 oktober en 10 november 2017**

Tweedaagse training Coach gehoorverlies Voor professionals en audiologiemedewerkers  
[www.Hooridee.nl](http://www.Hooridee.nl)



**Nog geen lid/vriend van AudiNed? Meld u aan!**

Kijk op [www.audined.com](http://www.audined.com) en klik op de knop op de homepage. Inschrijfkosten zijn eenmalig € 15,-. De contributie (2016) bedraagt € 30,-. Nieuwe leden/vrienden ontvangen automatisch AudiNed-vakblad De Audiciens en de digitale nieuwsbrief

Niet-AudiNed-leden kunnen zich abonneren op De Audiciens via [info@deaudiciens.nl](mailto:info@deaudiciens.nl)  
Een jaarabonnement (4 nrs) kost € 35,-

► **Vakblad De Audiciens is een uitgave van AudiNed.**

Oplage 1.200 stuks  
Losse nummers € 8,95 excl. verzendkosten

► **Redactie**

Stéphanie Hoogstede, hoofdredacteur  
Christianne Nijzink – van Grinsven  
Hessel van Twist (advertenties)  
Art van Onselen (facturatie)

► **Tekst**

Manus-Muiderberg Communicatie

► **Opmaak / vormgeving**

Annemarie Lokers  
[www.pietersmedia.nl](http://www.pietersmedia.nl)

► **Druk**

Pieters Media  
[www.pietersmedia.nl](http://www.pietersmedia.nl)

► **Contact**

Contact AudiNed: [info@audined.nl](mailto:info@audined.nl) / [www.audined.com](http://www.audined.com)

Contact De Audiciens: [info@deaudiciens.nl](mailto:info@deaudiciens.nl) / [www.deaudiciens.nl](http://www.deaudiciens.nl)

Audiciens kunnen accreditatiepunten verdienen met een vakinhoudelijk artikel in 'De Audiciens'. Dit is ter beoordeling van StAr/Audiciensregister.

De redactie en AudiNed kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud van ingezonden stukken.



# Roger™ Table Mic

Focus op het werk in plaats van op uw gehoor.

Tijdens vergaderingen of in situaties waarbij het spraakverstaan gehinderd wordt door veel omgevingslawaai of een grote afstand tot de spreker, is een hoortoestel alleen soms niet voldoende.

Wanneer er extra ondersteuning nodig is, biedt de Roger Table Mic, een draadloze microfoonset ontworpen voor vergaderingen, de oplossing. Plaats de microfoons op de tafel en uw cliënt kan alles duidelijk verstaan. Bovendien wordt deze apparatuur vergoed uit de basisverzekering.

Communiceren, deelnemen en bijdragen op uw werk met de Roger Table Mic.

Voor meer informatie gaat u naar [www.phonakpro.nl](http://www.phonakpro.nl)

**PHONAK**  
life is on





**Open up the world  
to more people**

Opn 1 - Opn 2 - Opn 3  
(óók voor zwaardere gehoorverliezen)



TwinLink  
NFM1 ~ 2.4 GHz

Oticon  
BrainHearing™  
Technology

Made for  
iPod iPhone iPad

### Eén open geluidsbeleving - drie prijs-/prestatieniveaus

Met Oticon Opn is een compleet nieuwe wereld in de hoorzorg geïntroduceerd. Waar traditionele technologie in uitdagende luistersituaties focust op één spreker, opent Oticon Opn het geluidsbeeld en sluit geen sprekers buiten. Dankzij twee extra prijs-/prestatieniveaus (Opn 2 & Opn 3) en uitbreiding van Opn 1 is deze baanbrekende technologie nu toegankelijk voor nog meer slechthorenden, óók met een zwaarder gehoorverlies.



OTICON | Opn

 OticonPeopleFirstNL | [www.oticon.nl](http://www.oticon.nl)

**oticon**  
PEOPLE FIRST