

“DOOR DE CORONACRISIS HEEFT HET GEBRUIK VAN CONNECTIVITEIT IN HOORTOESTELLEN EEN ENORME IMPULS GEKREGEN. HOORZORG OP AFSTAND ZAL DAARDOOR OOK VERDER TOENEMEN”

DE HOORBRANCHE ONTWIKKELT ZICH SNEL DANKZIJ TECHNOLOGISCHE VOORUITGANG, MAAR DOOR EXTERNE FACTOREN ZOALS DEMOGRAFISCHE VERSCHUIVINGEN, VERANDERENDE REGELGEVING EN HET VERANDERENDE CONSUMENTENGEDRAG. HOORZORGPROFESSIONALS MOETEN ALTIJD SCHERP BLIJVEN OM TIJDIG OP DEZE NIEUWE ONTWIKKELINGEN IN TE SPRINGEN. IN SAMENWERKING MET DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN AUDICIENSBEDRIJVEN (NVAB) BIEDT VAKTIJDSCHRIFT HOORDETAIL DAAROM NU DE MOGELIJKHEID OM HOT TOPICS IN DE BRANCHE BESPREEKBAAR TE MAKEN VIA DE RUBRIEK ‘WAT VINDT...’. IN ELKE EDITIE ZAL EEN ROULEREND PANEL, WAARIN TELKENS EEN AFGEVAARDIGDE VAN DE NVAB ZAL PLAATSNEMEN, EEN REACTIE GEVEN OP EEN ACTUELE STELLING. IN DEZE UITGAVE DELEN VIER PANELLEDEN HUN VISIE OP BASIS VAN DE VOLGENDE STELLING: ‘DOOR DE CORONACRISIS HEEFT HET GEBRUIK VAN CONNECTIVITEIT VAN HOORTOESTELLEN EN ENORME IMPULS GEKREGEN EN ZAL HOORZORG OP AFSTAND OOK VERDER TOENEMEN’.

”



MEINDERT STOLK
VOORZITTER NVAB

“Wat de coronacrisis, en vooral de lockdown-periode, onder meer heeft laten zien, is hoe belangrijk het is om goed te kunnen communiceren. Mensen moeten relevante informatie tot zich kunnen nemen. Een goed voorbeeld daarvan was de inzet van de inmiddels beroemde doventolk Irma Sluis tijdens de persconferenties van de minister-president. Maar minstens zo belangrijk is het, dat goed kunnen horen en kunnen communiceren, essentieel is om isolement en eenzaamheid te doorbreken. Dat onderstreept hoe belangrijk goede hoorzorg is. Daar komt bij dat deze crisis ook enorme impuls heeft gegeven aan allerlei vormen van ‘zorg op afstand’, bijvoorbeeld door adviesgesprekken telefonisch te voeren of via videoverbindingen. Niet alleen in de hoorzorg, maar in de hele samenleving zijn we andere manieren van werken en andere vormen van dienstverlening razendsnel ‘gewoon’ gaan vinden. Meer thuiswerken, online vergaderen via Teams of Zoom, of een consult met je arts via een videoverbinding blijkt in de praktijk heel goed te kunnen werken. Het zal live contacten nooit volledig kunnen vervangen, maar heeft zonder twijfel een vaste plek verworven.

Corona heeft op zich niet gezorgd voor nieuwe technieken, maar wel dat nieuwe technieken en manieren van werken in een veel hoger tempo worden toegepast en ingeburgerd raken. Ik ben ervan overtuigd dat die veranderingen structureel zijn, ook in de hoorzorg. Het is de uitdaging voor de audicienbranche om er nu voor te zorgen dat ook die nieuwe vormen blijven voldoen aan hoge kwaliteitseisen die audicienbedrijven hanteren bij hun dienstverlening in de winkel. De leden van de NVAB gaan die uitdaging graag aan.”

”

IVONNE MARTENS
AUDICIEN SPECSAVERS

“De coronacrisis heeft er zeker voor gezorgd dat meer mensen openstaan voor zorg op afstand. We hebben ons immers allemaal moeten aanpassen en het levert veel voordelen op. Het mooie is dat Specsavers vanaf juni binnen de verzekerde zorg hoortoestellen aanbiedt die op afstand bij te stellen zijn. Door de situatie op dat moment - en nu nog steeds - staan veel klanten hiervoor open en de reacties zijn heel positief. Door het gebruik van connectiviteit in hoortoestellen kan ik als audicien klanten namelijk sneller helpen. Zij kunnen op een eenvoudige manier contact leggen en bijvoorbeeld hun vragen via de app stellen, waarop ik dan kan reageren. Niet alleen voor ouderen die in deze periode twijfelen om naar de winkel te komen is dit een uitkomst, maar ook voor werkenden. Ze kunnen in de avonduren hun vraag stellen en eventueel aangeven wat ze niet prettig vinden. De volgende dag stuur ik een antwoord of een update in de app die ze vervolgens weer kunnen downloaden en op hun hoortoestel kunnen proberen. Dat gaat veel sneller dan eerst een afspraak maken in de winkel. Ik geloof zeker dat meer mensen hiervan gebruik zullen maken. Aan de andere kant zullen er altijd mensen zijn die liever fysiek in de winkel blijven komen. Uiteraard zijn die altijd van harte welkom, wel op afspraak.”



”



INA HOFSTEE
ERVARINGSDESKUNDIGE BIJ PATIËNTENORGANISATIE HOORMIJ.NVWS

“Communiceren en werken blijft voor slechthorenden altijd ingewikkeld en vermoeiend, zelfs met de best mogelijke hoortoestellen, hoorhulpmiddelen en connectiviteit. Veel slechthorenden beschikken helaas niet over de beste hoortoestellen en -hulpmiddelen, want volgens het hoorprotocol krijgen slechthorenden hoortoestellen voorgeschreven en vergoed die volgens hoorzorg professionals en zorgverzekeraars als adequate hooroplossing worden gezien. Slechthorenden ervaren dat zelf vaak anders. Met alle gevolgen van dien, zoals ernstige vermoeidheid, overbelasting, ziekte en isolatie. In ongeveer 50% van de gevallen ontbreekt de luisterspoel, terwijl dit nog steeds een van de best beproefde aanvullende hulpmiddelen is. Andere toepassingen, zoals solo-apparatuur en een externe richtmicrofoon worden niet altijd aan de orde gesteld. Meer geavanceerde hoortoestellen zijn soms een betere optie dan aanvullende apparatuur. De afstand van anderhalve meter vanwege corona maakt het communiceren extra lastig, want hoortoestellen versterken over slechts korte(re) afstand. Bellen is niet voor iedereen een optie. Online communiceren en overleggen is vaak lastig of onmogelijk zonder tekst of ondertiteling. Dus ja, door corona krijgt connectiviteit een impuls, maar wij blijven pleiten voor meer zeggenschap over de keuze van voor ons goed werkende hoortoestellen en aanvullende apparatuur. De best mogelijke hoorzorg op maat, dat is het devies dat we de audicien willen meegeven.”

”

SUZANNE BUS
ACCOUNTMANAGER KIND HOREN (STARKEY BENELUX)

“Door de coronacrisis is er meer aandacht gekomen voor het hoortoestel als een modern, multifunctioneel, volledig met internet geïntegreerd apparaat waarmee de gebruiker niet alleen goed hoort, maar ook toegang heeft tot belangrijke en soms onmisbare communicatie. Optimaal verbonden met de wereld dus. Gezondheid staat centraal in deze tijd en het is wel duidelijk dat een gezond gehoor een belangrijke bijdrage levert aan de algehele gesteldheid. Mensen met een behandeld gehoorverlies lopen minder risico op ernstige gezondheidsproblemen. Geen garantie om niet met corona besmet te worden, wel een betere uitgangspositie. Het oor is ook nog eens de plaats voor het verkrijgen van betrouwbare gegevens over de gezondheid. Vandaar dat Starkey Livio AI hoortoestellen de unieke mogelijkheid bieden de lichamelijk en mentale gezondheid van de gebruiker te volgen. In de nieuwe orde rond de coronacrisis is veel ruimte voor hoortoestellen die op afstand in de Cloud kunnen worden geprogrammeerd. Doordat slechthorenden dit voorjaar minder in de gelegenheid waren om naar audicienswinkels te komen, is ‘hoorzorg op afstand’ een onmisbare functionaliteit geworden die in de visie van Starkey alleen maar aan belang zal winnen. Dat is overigens een versnelling van een ontwikkeling die al enige jaren in de dienstverlening van audiciens gaande is: een mix van persoonlijk contact en service op afstand. De hoormarkt evolueert steeds meer naar een nieuwe generatie van jongere hoortoesteldragers en deze verwachten van hoorprofessionals meer gemak en flexibiliteit zoals ze dat ook van andere (internet)aanbieders gewend zijn. Dus ook ‘s-avonds, in het weekend, met thuiservice of online afspraken. In de drukke wereld van vandaag is het voor veel klanten eenvoudig ook een kwestie van timemanagement. Voor de audicien geldt dat onverkort ook, de meeste online sessies worden binnen vijf minuten succesvol afgerond.”

