



Carmen de Jonge  
Voorzitter NVAB

*De NVAB is een branchevereniging van audiciensbedrijven. De vereniging bestaat uit een pluriforme mix van ketenbedrijven en zelfstandige audiciens, die constructief en transparant werken aan toegankelijke en kwalitatief goede hoorzorg voor elke slechthorende. Een woord van NVAB-voorzitter Carmen de Jonge.*



## High tech én high touch

Al in 1982 verscheen het eerste boek over een steeds dominantere technologie (high tech) en de menselijke behoefte aan echt contact (high touch). John Naisbitt van Harvard University voorspelde dat technologie de dienstverlening van bedrijven dusdanig zou veranderen, dat klanten steeds meer zelf kunnen doen en bepalen.

In de zorg, zeker ook in de hoorzorg, zie ik juist mogelijkheden voor nog betere persoonsgerichte zorg. De hooroplossingen worden steeds ingenieuzer en passen daardoor beter bij de gebruiker. Dankzij het internet kunnen we op afstand werken en sneller samenwerken met audiologen en kno-artsen, mogelijk zelfs datagestuurd en efficiënter. Uiteindelijk gaat het niet enkel om het aanmeten en instellen van het hoortoestel, maar om het bieden van kwaliteit van leven, waarbij hoorzorg zich mogelijk veel verder en breder kan doorontwikkelen.

In mijn vorige loopbaan in de arbowereld werd de focus verschoven van ziekteverzuimbegeleiding naar organisatievitaliteit. Er werd gewerkt aan de gezondheid en fitheid van de organisatie op basis van bijvoorbeeld de Work Ability Index. Hierdoor veranderde ook de dienstverlening van de arbodienst. Niet langer alleen curatief, maar ook werken aan preventieve interventies, met aandacht voor de persoon en de gehele organisatie. Onze dienstverlening kan zich verder specialiseren en ontwikkelen voor diverse doelgroepen, zoals de invulling van de arbo-cao in de groot- en kleinmetaal, waarbij op maat gemaakte gehoorbescherming wordt geleverd. Een kleine stap zou zijn om hier ook de in de arbowet voorgeschreven voorlichting en periodieke gehoorscreening aan toe te voegen. Momenteel heeft ongeveer 1 miljoen mensen een gehoorverlies van meer dan 25 dB, niet enkel in de industrie. Dat kan op termijn tot problemen leiden, zodat wij juist daar mogelijk meer van betekenis kunnen zijn.

En als de overheid echt werk maakt om dementie te voorkomen, is er mogelijk 'ander werk aan de winkel'. Zo'n 45% van de gevallen van dementie zou volgens een rapport van The Lancet Commission (2020) te voorkomen zijn. Daarbij speelt gehoorverlies met 7% een essentiële rol. Het vroegtijdig opsporen van gehoorverlies en het bewust maken van mensen van de gevolgen hiervan kan van grote waarde zijn. Dementie stijgt langzaam naar de top van de zorguitgaven. Als we erin slagen dit af te remmen, levert dat zowel voor het individu als voor de maatschappij veel op.

Zo zijn er vast meer specialisaties en doelgroepen te bedenken. Techniek maakt steeds meer mogelijk en hooroplossingen worden steeds ingenieuzer. Dat geeft tevreden gebruikers, zeker wanneer we nog meer moeite steken in counseling en begeleiding. We kunnen nog meer betekenen in het voorkomen van gehoorverlies, voorlichting en vroeg-signalering. Dan helpen we écht de impact van gehoorverlies terug te brengen en te investeren in kwaliteit van leven. Dat vraagt wel andere vormen van dienstverlening en andere financieringsvormen. Maar dat die investering loont, kunnen we op een bierviltje voorrekenen.

*Carmen de Jonge*