Het moet makkelijker en transparanter

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. NVAB-voorzitter Carmen de Jonge deelt haar bevindingen.

Met de vergrijzing stijgt het aantal mensen met gehoorproblemen helaas ook. Met kno-artsen, audiologen en audiciens wordt hard gewerkt om steeds meer mensen van goede hoorzorg te voorzien. Tegelijkertijd zien we echter dat dat onder druk staat: meer mensen die goede zorg willen ontvangen, een arbeidsmarkt die onder druk staat en een zorgbudget dat in het geheel niet meebeweegt. Neem daarbij de continue neiging tot nieuwe regels, waarmee - onder het mom van doelmatigheid vooral gestuurd wordt op budgetbeheersing, in ieder geval niet op de beste zorg - en het probleem is compleet. Dat heeft zijn effect op de dagelijkse praktijk. Voor cliënten en professionals wordt het steeds lastiger binnen de zorgverzekeringswet goede hoorzorg te ontvangen en te leveren. Deze driehoeksrelatie staat onder druk. De Consumentenbond ziet vooral de audiciens en zorgverzekeraars als boosdoeners. Blijven wijzen heeft weinig zin, nog meer nieuwe regels al helemaal niet. Maar hoe dan wel?

Toch een knap staaltje werk
Laten we toch even teruggaan naar de rol en positie van audiciens in het veld: kno-artsen en audiologen hebben, mede omwille van naderende arbeidsmarkttekorten en kostendruk de afgelopen jaren, een belangrijk deel van hun werk gedelegeerd aan triage audiciens. Als gecertificeerd professional zorgen de triage audiciens voor audiometrie en hoortoestelaanpassing en bieden daarbij steeds meer de eerstelijnszorg. Door het vrijspelen van dure tijd van de specialisten heeft de groei van het aantal mensen dat hoorzorg nodig heeft nog steeds niet tot hogere zorguitgaven geleid. De audiciens hebben dat opgevangen en dat gaat nog steeds in veel gevallen tot volle tevredenheid van de cliënt. Dat op zich is al een knap staaltje werk! In de jaarlijkse PREM tevredenheidsmeting, waaraan 785 vestigingen van audiciens meededen, gaven ruim 16.000 cliënten de audicien 8,6 over 2024.
De Consumentenbond verwijt de sector echter dat er ondanks die hoge tevredenheid, nagenoeg geen transparantie is. Dat er dusdanig veel afhankelijkheden zitten in wat enerzijds de zorgvraag is en anderzijds de contractuele afspraken met de zorgverzekeraar is voor De Consumentenbond niet te vatten.

Eerlijk verhaal
Ik moet zeggen dat ik er zelf ook wel even over heb gedaan om te snappen hoe het nu gaat. Zorgverzekeraars hebben vanuit hun opdracht de rol en verantwoordelijkheid naar ons allen als premiebetaler goed op de centen te passen. Dat zij daarmee alle 'zogenaamde' lucht uit het systeem persen totdat de zorgverlener geen adem meer kan halen, is echter een bijeffect dat ertoe leidt dat de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg onder druk komt te staan. Zo zien we dat het budget dat de zorgverzekeraar besteedt aan hoorhulpmiddelen al jaren nagenoeg bevroren is. De vergoeding uit de basisverzekering ligt per gebruiker in 2024 op € 1030 (bron: GIP databank) en loopt daarmee, over de afgelopen vijf jaar alleen al, 20% achter op de inflatie. Als de inflatie wel gevolgd was, zou de vergoeding vanuit de verzekeraar al € 200 hoger moeten zijn. In de zorgverzekeringswet is geregeld dat de cliënt 25% zelf moet bijdragen op een voor hen geïndiceerd toestel. De zorgverzekeraar pusht op doelmatig voorschrijven – lees zo goedkoop mogelijk. Dat scheelt hen immers in uitgaven. Tegelijkertijd worden hoortoestellen steeds beter en ingenieuzer. Die zogenaamde 'banaan' achter het oor bestaat al lang niet meer.

Gehoorverlies heeft grote impact op je dagelijks leven en je 'oude goede gehoor' krijg je er zeker niet altijd mee terug. Met de innovatieve toestellen van nu, kan zoveel meer in heel specifieke luistersituaties, dat er hiermee substantieel kwaliteit van leven wordt gewonnen. Specifieke cliëntbehoeftes passen echter niet altijd in het vergoedingssysteem. Sterker nog, als een cliënt tot een andere keuze wil komen, raakt hij/zij de totale vergoeding kwijt. Dat voelt oneerlijk en als een rekening achteraf.

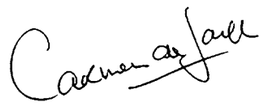
'EEN PROTOCOL WAARBIJ HET GAAT OM DE ZORG VOOR DE CLIËNT EN NIET OM HET VINKJE'

Nieuwe innovaties zullen blijven komen en dat is vooral een groot goed voor cliënten die dagelijks de hinder ervaren van minder goed horen. Zo ziet patiëntenorganisatie Hoormij graag toegang voor cliënten tot alle hoortoestellen en innovaties. De verzekeraar blijkt daar zeker niet altijd budget voor (over) te hebben. Dát is het eerlijke verhaal.

Oplossingsgericht
De verzekeraar kan daarom beter volstaan met een vaste vergoeding, waarop de cliënt zelf de keuze kan maken om al dan niet bij te betalen. Daarmee ontstaat meer mogelijkheid tot transparantie in prijzen, mits verzekeraars dat ook mogelijk maken in hun contractvoorwaarden. Er is voldoende diversiteit in hooroplossingen en in audiciens, waardoor er voor ieder wat te kiezen is.

'DOOR AUDICIENS HEEFT DE GROEI VAN HET AANTAL MENSEN DAT HOORZORG NODIG HEEFT NOG STEEDS NIET TOT HOGERE ZORGUITGAVEN GELEID'

Het lijkt simpel en dat is het ook. Wat we in ieder geval moeten voorkomen, is dat we de weg inslaan van nog meer regels om het voor steeds minder geld toch passend te krijgen voor de cliënt. Of nog erger: om wel zeker te weten dat we alle stapjes goed doorlopen hebben. Die weg is doodlopend gebleken. Het hoorprotocol van nu is meer een administratieve verantwoordingsmachine, waarop de cliënt meer handtekeningen te zetten heeft (6!) dan bij het aangaan van een hypotheek. De audicien moet er dagelijks omheen werken. Dat is de reden dat we ons als branche hardmaken voor een protocol dat meer aansluit op internationaal erkende richtlijnen, waarbij het gaat om de zorg voor de cliënt en niet om het vinkje. De oproep tot vermindering van regeldruk in de zorg geldt zeker ook voor de hoorzorg. Het voorkomt dat professionals het vak willen verlaten, maar klaar blijven staan om mensen weer mee te laten doen.

De impact van gehoorverlies op het dagelijks functioneren is dusdanig groot, dat het de investering meer dan waard is: het kunnen behouden van werk, het meedoen in de maatschappij, het voorkomen van eenzaamheid. Ook al staan budgetten onder druk, het aantal mensen dat gehoorproblemen zal gaan ervaren, wordt er niet mee weggetoverd. Dat vergt dat we ook naar de toekomst toe met kno-artsen, audiologen en huisartsen moeten willen investeren in nieuwe innovaties en samenwerkingen. Met een krappere arbeidsmarkt en zorgbudgetten, die maar deels mee kunnen bewegen, wordt het een hele uitdaging om de hoorzorg toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar te houden.

Horen is immers geen luxe, maar een basisbehoefte.