



NIEUWS PER MAIL



[Afmelden voor deze nieuwsbrief](#)

[Lees deze nieuwsbrief online](#)

10 JUNI 2015

JAARGANG 2015, NUMMER 1

In dit nummer:

1. [StAr houdt contact](#)
2. [Nieuwe namen](#)
3. [Tevreden klanten](#)
4. [StAr en Menzis](#)
5. [StAr over thuiszorg](#)
6. [Hoorprotocol 2.0](#)
7. [Nieuwe netwerken](#)
8. [StAr loopt achterstand in beoordelingen in](#)
9. [Seminar 19 en 28 september](#)

**'STAR MAAKT HET
VERSCHIL'**

STAR HOUDT CONTACT

De Stichting Audicienregister – StAr – versterkt haar contacten met slechthorenden, audiciens en audicienbedrijven en met andere professionals en organisaties die betrokken zijn bij hoorzorg. Deze e-mailnieuwsbrief is daarvan een eerste teken. Binnenkort volgen er informatiebladen met uitleg over de StAr-normen.

Bij deze eerste nieuwsbrief gaat de vorm voor de inhoud. Volgende afleveringen zullen meer responsive zijn. Naast nieuwsbrieven gaat StAr informatiebladen uitgeven waarin per thema de StAr-eisen worden uitgelegd en ervaringen van auditors worden beschreven. Die informatiebladen krijgen als titel *Korte Uitleg*.

StAr houdt het niet bij eenzijdig communiceren. StAr nodigt u uit om de thema's te noemen waarover u 'korte uitleg' wil. StAr vraagt u ook om haar uw mening over StAr te geven, gezouten of ongezouten. StAr wil daarvan leren.

NIEUWE NAMEN

In de voorbije maanden is de samenstelling van het StAr-bestuur gewijzigd en heeft StAr een directeur en een nieuwe secretaris aangesteld. Bovendien heeft StAr een Raad van Advies ingesteld. StAr wil hiermee haar onafhankelijkheid bewaken en zich verzekeren van de deskundige inbreng van alle bij hoorzorg betrokken groeperingen.

BESTUUR

Wouter Dreschler, Hans van Pagée en Marcel Wanna zijn teruggetreden als bestuurslid. In hun plaats zijn benoemd Wim Soede namens de Kring van Klinisch-fysici Audiologen en Conny Polleunis namens de beroepsorganisatie van geregistreerde audiciens, AudiNed. Aangebleven zijn Guus van Montfort als onafhankelijk voorzitter en Peter Peters namens de erkende bedrijven. StAr heeft ook Hoormij/NVVS uitgenodigd om toe te treden tot het bestuur.

RAAD VAN ADVIES

Tot eind 2013 kende StAr een 'normencommissie'. Deze commissie leverde essentiële bijdragen voor de herziening van het StAr-Handboek. De commissie wordt nu vervangen door een Raad voor Advies die StAr niet alleen adviseert over de inhoud van het eisenpakket, maar ook over de uitvoering van beoordelingen en controles en over de inhoud van bij- en nascholingscisen.

Donné Pans, klynisch-fiscus audioloog, neemt het voorzitterschap van de Raad op zich en hij richt zich nu eerst op het samenstellen van deze adviesraad. De RvA staat open voor cliënten, audiciens, Kno-artsen, audiologen, kwaliteitsfunctionarissen van audicienbedrijven en ook voor zorgverzekeraars.

Wie belangstelling heeft of wie StAr wil attenderen op mogelijke kandidaten kan zich melden bij het StAr-bureau.

DIRECTEUR

Het bestuur heeft Paul Valk aangesteld als directeur van StAr en Mark Streuer als secretaris. Valk is teruggetreden als voorzitter van NVAB en daarmee ook als bestuurslid van StAr. Bij NVAB is hij opgevolgd door Meindert Stolk.

Valk en Streuer gaan uitvoering geven aan de ambitie van StAr om 'het verschil te maken'. Het verschil tussen 'net genoeg' en hoorzorg die optimaal bijdraagt aan het functieherstel van slechthorenden. Het verschil ook tussen window dressing en een keurmerk dat ertoe doet.

**KLANTTEVREDENHEID ZEGT
IETS OVER DE KWALITEIT
VAN HOORZORG MAAR NIET
ALLES**

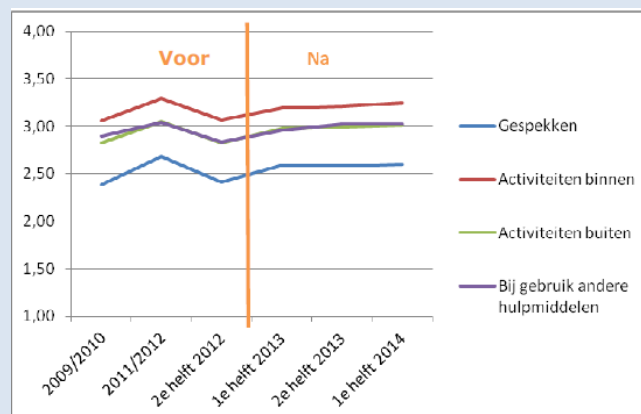
**MENZIS LIJKT ZICHZELF IN DE
VINGERS TE SNIJDEN**

TEVREDEN KLANTEN?

Klanten zijn over audiciens en hun dienstverlening nog even tevreden als voor de wetwijzigingen van 1 januari 2013. Dat blijkt uit het binnenkort verschijnende *Consultatierapport beleidswijzigingen hoorzorg* van het Zorginstituut Nederland. Audiciens mogen dit als een compliment opvatten, maar vooralsnog is er geen reden tot zelfgenoegzaamheid.

Sinds 2013 is de wettelijke aanspraak op hoorzorg 'functiegericht' omschreven. Dit houdt in dat hoorzorg erop gericht moet zijn de slechthorende weer zo goed mogelijk te laten functioneren in zijn dagelijkse omgeving.

Klanttevredenheid zegt iets over het resultaat van de zorgverlening door audiciens, maar niet alles. Om te kunnen achterhalen of het functioneren van de klant werkelijk is verbeterd is meer nodig. Nog meer is er nodig om te kunnen nagaan of de behaalde verbetering voor de individuele klant ook de best haalbare verbetering is. Om dit te kunnen nagaan moet de intake tot heldere en haalbare verbeterdoelen leiden en moet de eindcontrole duidelijk maken of die verbeterdoelen zijn gehaald.



Wat dit laatste betreft toont ook de gemeten klanttevredenheid aan dat er nog ruimte tot verbetering is. Relatief laag scoort de tevredenheid over het kunnen meedoen met gesprekken. Waarschijnlijk is dit nou juist de belangrijkste functioneringsbehoefte voor veel slechthorenden.

STAR EN MENZIS

StAr gaat over kwaliteit en niet over verdienmodellen en inkoopbeleid. Toch permitteert StAr zich soms een mening over de inkoopambities van een zorgverzekeraar. Menzis staat niet langer op StAr. Daarover heeft StAr Menzis dan ook gekapitteld.

Menzis heeft een Europese aanbesteding aangekondigd om met drie leveranciers een vierjarig contract te sluiten. Het gunningcriterium is 'de laagste prijs'. Over kwaliteit zegt Menzis niet veel meer dan dat hoorzorg moet worden verleend conform het *Hoorprotocol* en de *NOAH-veldnorm*, maar Menzis sluit uitdrukkelijk de verplichting uit dat gegadigde bedrijven moeten beschikken over een StAr-erkenning of de zorg moeten laten uitvoeren door bij StAr geregistreerde audiciens. Menzis lijkt zo zichzelf in de vingers te snijden. De aanbestedingsdocumenten bevatten nu lappen tekst die vrijwel letterlijk zijn overgenomen uit het StAr-handboek om aan te geven hoe audiometrie moet worden bedreven. Dat zijn dan de op schrift gestelde inzichten van vandaag die kennelijk gedurende de vierjarige contractperiode niet mogen veranderen. Menzis spreekt ook over 'voorbehouden handelingen', maar laat na dit toe te lichten. Tot slot zegt Menzis in staat te zijn aan de hand van de ingediende offertes te kunnen beoordelen of de inschrijvers hoorzorg verlenen in overeenstemming met de gebruikelijke professionele standaarden. Dat is knap. StAr moet organisaties jaarlijks controleren om dat te kunnen beoordelen.

[Lees hier de brief van StAr aan Menzis](#)

STAR HEEFT NIETS TEGEN
THUISZORG, MITS ...

HET NIEUWE PROTOCOL
SLAAT NAADLOOS AAN BIJ DE
STAR-NORMEN EN VOEGT
DAAR IETS AAN TOE

STAR MOET DUIDELIJKER
NOG DAN EERDER DE
KWALITEIT VAN HOORZORG
DEFINIËREN EN BEWAKEN

OUD-
HOORPROFSDEELNEMERS
KREGEN VOORWAARDELIJKE
ERKENNING EN ZIJN ALLE
OPNIEUW BEOORDEELD

STAR OVER THUISZORG

Een enkele zorgverzekeraar moedigt organisaties uitdrukkelijk aan om hoorzorg te verlenen bij de klant thuis. StAr heeft daar niets op tegen, mits de hoorzorg 'thuis' wordt geleverd door een geregistreerde audicien en mits ook in de thuissituatie een betrouwbare audiometrie plaatsvindt bij de intake en de eindcontrole. Van die laatste eis kan worden afgeweken wanneer het bezoek aan huis noodzakelijk is, omdat de klant fysiek niet in staat is om een audicien te bezoeken.

HOORPROTOCOL 2.0

Audicienbedrijven gaan ervaring opdoen met een verbeterde versie van het Hoorprotocol. Dat protocol is geschreven door zorgverzekeraars in samenwerking met audiciens en audicienbedrijven en van deskundigen uit de kringen van klinisch-fysici audiologen. In het nieuwe protocol is ook een rekenmethode beschreven, *bridge* genoemd, met behulp waarvan de verbinding wordt gelegd tussen de bij de intake opgestelde verbeterdoelen en de te kiezen oplossing. Ook StAr juicht deze ontwikkeling toe. Het nieuwe protocol sluit naadloos aan bij de StAr-normen en voegt daar iets belangrijks aan toe, namelijk *bridge*. StAr zal het protocol als richtlijn opnemen in haar handboek.

NIEUWE NETWERKEN IN DE AUDICIENBRANCHE

Beter Horen, Van Boxel Hoorwinkels en Schoonenberg Hoorcomfort hebben hun lidmaatschap van de brancheorganisatie NVAB opgezegd. De drie bedrijven nemen deel in de eerder opgerichte stichting Behoud Kwaliteit Hoorzorg. Eerder dit jaar is de Vereniging Collectief van Zelfstandige Audicienbedrijven – CvZA – opgericht. Deze vereniging bundelt bijna 40 audicienbedrijven die samen 90 winkels tellen. Meer dan dertig CvZA-leden met samen 50 winkels maakten tot dit jaar deel uit van HoorProfs. Voor StAr betekent dit alles dat ze duidelijker nog dan eerder de noodzakelijke kwaliteit van hoorzorg moet definiëren en bewaken.

STAR LOOPT ACHTERSTAND IN BEOORDELINGEN IN

Het vertrek van dertig bedrijven bij HoorProfs heeft geleid tot filevorming bij StAr. Al die organisaties maakten tot 1 januari deel uit van het centrale kwaliteitsmanagementsysteem van HoorProfs en werden door StAr gecontroleerd door middel van zogenoemde multi-site beoordelingen. In juni zijn de audits en beoordelingen van al deze organisaties afgerond.

StAr heeft de erkenning van de betrokken organisaties per 1 januari omgezet in een 'voorwaardelijke erkenning'. Die erkenning zou komen te vervallen indien een bedrijf zich niet binnen drie maanden als zelfstandige organisatie bij StAr zou melden en door StAr, na een beoordeling 'keurmerkwaardig' zou worden bevonden. StAr moest dus in korte tijd dertig organisaties auditten en beoordelen. Dit liep nog vertraging op, omdat de betrokken bedrijven aanvankelijk ervan uitgingen dat hun nieuwe vereniging, CvZA, op tijd klaar zou zijn om StAr te kunnen uitnodigen voor een multi-site beoordeling.

StAr heeft nu alle organisaties geaudit. Een vijftal organisaties is door StAr afgewezen. Aan een veel groter aantal heeft StAr corrigerende maatregelen opgelegd. Daarbij ging het om zaken die niet direct leiden tot een risico voor klanten maar die dat op den duur, als ze niet worden hersteld, wel zouden doen. In alle gevallen ging het om een onvoldoende functionerend eigen kwaliteitsmanagementsysteem en om onderdelen van de zorgverlening die weliswaar correct worden uitgevoerd, maar die onvoldoende zijn gedocumenteerd en daarom later niet meer of heel moeilijk traceerbaar zijn. Bijna al die organisaties moesten door StAr nog een tweede keer worden onderzocht.

NOTEER
19 OF 28 SEPTEMBER

Stichting Audicienregister (StAr)

Reitseplein 1, 5037 AA Tilburg
Postbus 90154, 5000 LG Tilburg
telefoon: 013 594 4831
info@audicienregister.nl
www.audicienregister.nl

AUDICIENSEMINAR: ZATERDAG 19 EN MAANDAG 28 SEPTEMBER

StAr zal niet meer zelf de bij- en nascholing voor audiciens organiseren. StAr blijft wel verantwoordelijk voor het toekennen van scholingspunten aan leeractiviteiten die daarvoor in aanmerking komen en voor het aanwijzen van verplichte nascholingsactiviteiten. Hiermee komt er ook een einde aan de zogenoemde StAr-seminars. Toch blijven er seminars voor audiciens bestaan. Het eerste seminar vindt plaats op zaterdag 19 september a.s. en voor degenen die dan niet kunnen nog eens op maandag 28 september a.s. Nadere mededelingen volgen en die worden gedaan door een nieuw instituut, de Stichting *AuDidakt*.

Een nieuwe stichting gaat de organisatie van bij- en nascholingsactiviteiten voor audiciens verzorgen. AuDidakt is de naam. Het is een samenwerking tussen de beroepsorganisatie van audiciens, AudiNed, de brancheorganisatie, NVAB en het kenniscentrum voor de vakopleiding voor audiciens. AuDidakt kent een bestuur dat bestaat uit Funs Janssen, vanuit de bedrijfstak, Ria Harks, vanuit de beroepsorganisatie en Jos ter Haar, vanuit het kenniscentrum. Het bestuur laat zich bijstaan door een onderwijsraad en ad-hoc- en themawerkgroepen. AuDidakt zal zich binnenkort bij u voorstellen.