

Handboek Hoorzorg 3.2





Stichting Audicienregister (StAr)

Telefoon: 088-1182503

mail: info@audicienregister.nl

www.audicienregister.nl

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook en evenmin in een geautomatiseerd gegevensbestand worden opgeslagen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Audicienregister.



Versienummers en wijzigingshistorie

versie	datum	status	wijziging(en)
1.1	februari 2005	Vigerende tekst tot 1 juli 2014	Deze eerste versie van het volledige Handboek bestond sinds de oprichting van StAr. Latere wijzigingen waren alle van mineure betekenis en waren steeds als verduidelijking van de eerdere tekst bedoeld.
2.1.	juni 2014	Volledig herzien Handboek vastgesteld door het Bestuur van StAr op 22 april 2014	Wijzigingen in het 'eindconcept' (versie 07.2.1. van 16 april 2014) verwerkt. In het eindconcept waren de wijzigingen verwerkt waartoe het Bestuur besloot op 3 maart 2014 aan de hand van de notitie 'Commentaar en wijzigingsvoorstellen' van 17 januari 2014. Volledig herzien Handboek beschikbaar sinds 12 juni 2014. In de eindtekst zijn nog nagekomen correcties verwerkt van de heren Dreschler en Soede.
3.0	Januari 2018	Volledig herzien en vastgesteld door het Bestuur op 13-12-2017	Besluiten symposium 15 juni 2016, samenvoeging tot 1 document, delen omvormen tot hoofdstukken van 1 document, redactionele wijzigingen. Stofkamoperatie en tekstuele aanpassingen. Inspraakproces van juni 2016 tot en met september 2017. Besluitvorming op hoofdlijnen vastgesteld door het Bestuur op 10-11-2017 en definitieve tekst op 13-12-2017.
3.1.	Januari 2020	Bijgewerkt en aangevuld	Richtlijn Oorafdrukken, Reglement Geschillencommissie. Data bijgewerkt, tekstuele / lay-out wijzigingen en het doorvoeren van de consequenties.



3.2	juni 2025	Herzien, verduidelijken en aangevuld	• toevoeging algemene condities • borging onafhankelijkheid certificerings-proces en positionering auditorganisaties • nieuwe positionering Beoordelingscommissie (en verandering naam naar Normeringscommissie) • aanpassingen organisatiestructuur StAr • verduidelijking artikel Nazorg • verduidelijking artikel personeel en het delegeren van handelingen • toevoeging paragraaf Hoorzorg aan Huis • aanpassingen reglement registraties: verduidelijking regels (her)registratie verduidelijking regels aanvraag reductie scholingseis • aanpassing Complianceregeling • aanpassingen Tarievenregeling
------------	--------------	--	---



Inhoud

Hoofdstuk 1 Informatie over de StAr	8
Hoofdstuk 2 Informatie over het Handboek.....	13
Hoofdstuk 3 Autonome eisen	18
3.1 Registratie eisen	19
3.1.1 Werkingssfeer en toepassing	19
3.1.2 Voorwaarden voor (her)registratie.....	19
3.1.3 Titelgebruik	20
3.1.4 Verplichtingen StAr	20
3.2 Organisatie- en inrichtingseisen.....	21
3.2.1 Werkingssfeer en toepassing	21
3.2.2 Kwaliteitsborging.....	21
3.2.3 Omgang met cliënten	23
3.2.4 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	23
3.2.5 Personeel.....	23
3.2.6 Voorraad- en middelenbeheer.....	29
3.2.7 Inrichtingseisen.....	30
3.2.8 Documentbeheer.....	31
3.3 Proceseisen (hoorzorg eisen).....	31
3.3.1 Werkingssfeer	31
3.3.2 Professionele verantwoordelijkheid	31
3.3.3 Procesbeschrijving	32
3.3.4 Hoorzorg aan huis.....	40
3.3.5 Proeve van bekwaamheid	41
Hoofdstuk 4 Referentie-eisen	41
4.1 Privacy regels	41
4.2 Verwijzingen.....	44
4.3 Audiologisch onderzoek.....	45
4.3.1 Audiologisch onderzoek bij intake	45
4.3.2 Audiologische beoordeling bij eindcontrole.....	47
4.4 Inrichting, apparatuur en instrumenten.....	48
4.4.1 Algemene inrichtingseisen	48
4.4.2 Maximaal toegestane omgevingsgeluiden.....	50
4.4.3 Eisen aan apparatuur en instrumenten	54
4.4.4 Instrumenten voor otoscopie en voor het maken van oorafdrukken.....	55
4.4.5 Apparatuur voor het instellen van hoortoestellen en voor gegevensopslag	55



4.4.6	Apparatuur voor elektro-akoestische metingen	56
4.4.7	Onderhoudsgereedschap	56
4.4.8	Demonstratiemiddelen	57
Hoofdstuk 5 Richtlijnen en protocollen		57
5.1	Vastlegging van cliëntgegevens	57
5.2	Nazorg	59
5.3	Hygiëne, veiligheid en milieu	62
5.4	Controle audiometers	65
5.5	Richtlijn oorafdrukken	67
Hoofdstuk 6 Statuten, reglementen, regelingen		68
6.1	Statuten	68
6.2	Reglement registraties	78
6.3	Reglement erkenningen	82
6.4	Reglement kwaliteitseisen	89
6.5	Reglement College van Beroep	91
6.6	Reglement geschillenregeling	95
6.7	Accreditatieregeling	101
6.9	Overgangsregeling	105
Hoofdstuk 7 Kennis uit waarneming		109
Hoofdstuk 8 Tarievenregeling		110



Financiering

Dit Handboek biedt een technische omschrijving van hoe kwalitatief hoogwaardige hoorzorg door bij StAr geregistreerde audiciens en door StAr erkende audicienbedrijven eruit ziet. Het Handboek doet geen uitspraken over de financiering van deze zorg.

Aansprakelijkheid

Dit Handboek is met uiterste zorgvuldigheid tot stand gekomen. Eventuele fouten en/of onduidelijkheden kunnen nimmer leiden tot aansprakelijkheid jegens Stichting Audicienregister (StAr).

Privacy/vertrouwelijkheid

Op alle regelingen in dit Handboek zijn indien van toepassing de regels betreffende de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht.

Redelijkheid/billijkheid

Waar in de reglementen niet is voorzien in een toepasbaar antwoord of wanneer interpretatievraagstukken nadere uitwerking behoeven, vindt dit plaats naar de beginselen van redelijkheid en billijkheid, naar analogie van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek.



Hoofdstuk 1 Informatie over de StAr

1.1. De stichting audicienregister: een profielschets

1.1.1 Missie

StAr wil waarborgen dat mensen met een auditieve beperking in Nederland door audiciens optimaal, naar de laatste stand van wetenschap en praktijk, geholpen worden. StAr wil dit doel bereiken door middel van een registratiesysteem voor audiciens en een erkenningensysteem voor audicienbedrijven.

Behalve met normstelling en beoordeling houdt StAr zich, in samenwerking met de uitvoerende partner AuDidakt, ook bezig met scholing. Om de voor kwaliteit noodzakelijke kennis en vaardigheden van audiciens op peil te houden, stellen de organisaties bij- en nascholingeisen vast ter aanvulling van de vakopleiding en bijscholingeisen om de aanwezig veronderstelde competenties actueel te houden.

StAr is een onafhankelijke stichting waarin alle groeperingen die belang hebben bij een goede audiologische zorgverlening in Nederland hun inbreng hebben: consumenten, voorschrijvers, zorgverzekeraars, producenten van audiologische hulpmiddelen, audiciens en audicienbedrijven.

1.1.2 Werkterrein

StAr is de beheerder van een zogenaamde 'branchespecifieke erkenningenregeling'. Het werkterrein van StAr is beperkt tot de hoorzorg die in Nederland wordt verleend door audiciens buiten de gezondheidszorg (veelal 'extramuraal' genoemd) en de dienstverlening aan mensen die hoorproblemen willen voorkomen. StAr houdt zich niet bezig met de pure 'verkoop' van hoorhulpmiddelen en met het aanmeten van hoortoestellen binnen ziekenhuizen en audiologische centra.

1.1.3 'License to operate'

StAr biedt geregistreerde audiciens en erkende audicienbedrijven onderling geen onderscheidend marktvoordeel. Registraties en erkenningen dekken immers vrijwel de gehele audicienmarkt in Nederland. StAr is een voorwaarde geworden om op de markt in Nederland actief te kunnen zijn, een 'license to operate'. Die positie heeft StAr vanaf haar oprichting nagestreefd. Vrijwel alle zorgverzekeraars eisen het StAr-keurmerk als contracteervoorwaarde.

1.1.4 Proces- en organisatienormen

Kwaliteitsnormen worden slechts nageleefd als ze noodzakelijk, uitvoerbaar, effectief en kosteneffectief zijn. Daarnaast mogen normen niet mededingingsbeperkend werken.



Daarom moeten ze ook nog transparant en objectief zijn en niet-discriminatoir worden toegepast.

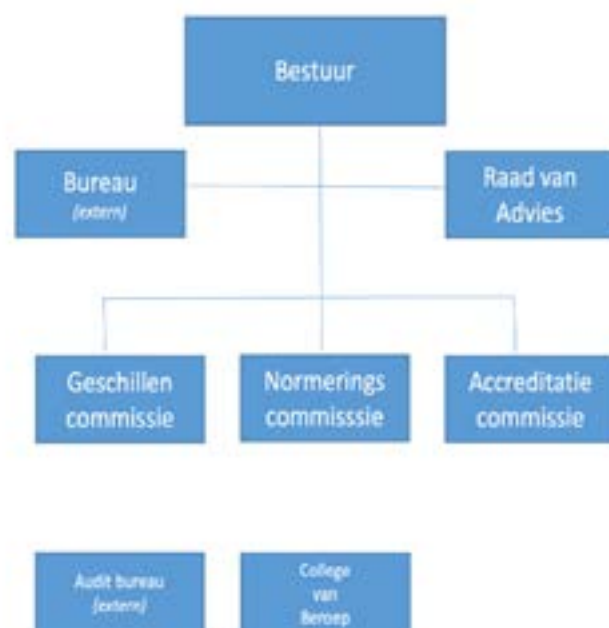
StAr heeft zich bij het vaststellen van haar eisenpakket gericht op het formuleren van 'proces- en organisatienormen'. Dat biedt de beste garantie dat het gewenste resultaat niet 'per ongeluk', maar op systematische wijze wordt bereikt. Normen van dit type bieden de beste voorwaarde voor 'kwaliteitsborging'.

1.2 Inrichting en organisatie van de stichting audicienregister

1.2.1 Organisatiestructuur

StAr kent een Bestuur, een Raad van Advies, een Accreditatiecommissie, een Normeringscommissie en een Geschillencommissie. In voorkomende gevallen wordt, volgens een gereguleerde procedure, een Raad van Beroep samengesteld die onder voorzitterschap staat van een lid van het College van Beroep. StAr wordt ondersteund door een bureau.

Figuur 1.2. Organogram



1.2.2 Het Bestuur

Het stichtingsbestuur bestaat uit minimaal vijf en maximaal negen personen. De voorzitter is onafhankelijk. De overige bestuursleden vormen samen een afspiegeling van de groeperingen die belang hebben bij een kwaliteitskeurmerk voor hoorzorg. Bestuursleden worden door het Bestuur benoemd, gehoord de genoemde belangengroepen.



Het Bestuur:

- a. bestuurt en vertegenwoordigt de stichting;
- b. stelt –gehoord de Raad van Advies– het keurmerkschema en de registratie-eisen vast;
- c. stelt –gehoord de Raad van Advies– de eisen vast voor bij- en nascholing;
- d. heeft de toekenning van scholingspunten aan bij- en nascholingsactiviteiten gedelegeerd aan de Accreditatiecommissie;
- e. neemt kennis van het door de auditor uitgebrachte oordeel over certificering en onderneemt actie, indien van toepassing; en
- f. heeft het beslissen over (her)registraties gedelegeerd aan de Normeringscommissie.

1.2.3 De Raad van Advies

De Raad van Advies bestaat uit tenminste vijf en hoogstens elf deskundigen vanuit alle belanghebbende groeperingen. De leden van de Raad worden benoemd door het Bestuur, zodanig dat binnen het college een deskundige inbreng is verzekerd van de kant van consumenten, voorschrijvers, producenten en importeurs, beroepsbeoefenaren en organisaties die vallen onder het bereik van het erkenningenschema ten aanzien van audiologische zorg.

- Leden van de Raad worden benoemd voor een zittingsduur van 3 jaar.
- Leden zijn na afloop van hun zittingstermijn terstond herbenoembaar.
- De raad vergadert minimaal tweemaal per jaar.

De Raad van Advies:

- a. wordt door het Bestuur geconsulteerd over
 - de inhoud en inwerkingtreding van registratie-eisen;
 - de inhoud en inwerkingtreding van organisatie- en inrichtingseisen;
 - de opname in het Handboek van referentie-eisen en de manier waarop ze worden toegepast;
 - het vaststellen of wijzigen van reglementen; en
 - de inhoud van bij- en nascholingseisen.
- b. kan het Bestuur hierover ook ongevraagd adviseren
- c. kan het Bestuur daarnaast gevraagd en ongevraagd adviseren over:
 - de inrichting en uitvoering van beoordelingen; en
 - alle andere zaken die StAr betreffen.



De Raad van Advies kan het Bestuur vragen om voor bepaalde vraagstukken ad-hoc commissies en/of werkgroepen in te stellen die aan de Raad van Advies rapporteren.

Van een verplichte consultatie van de Raad van Advies mag het Bestuur afwijken, mits het dat gemotiveerd doet en nadat aan de Raad de gelegenheid is geboden om (eenmalig) commentaar te leveren op het gemotiveerde 'voorgenomen besluit'. Dat commentaar kan bestaan uit een nadere motivering van het eerder uitgebrachte advies en/of uit een aanpassing van dat advies.

1.2.4 De Accreditatiecommissie

Het Bestuur heeft een Accreditatiecommissie ingesteld die namens het Bestuur besluit over het al dan niet accrediteren van aangemelde bij- en nascholingsactiviteiten en die voor iedere geaccrediteerde activiteit het aantal daarmee te behalen scholingspunten vaststelt.

1.2.5 De Normeringscommissie

De Normeringscommissie bestaat uit drie of vijf personen uit gelieerde beroepsgroepen. Leden van de Normeringscommissie worden benoemd door het Bestuur. Leden van deze commissie mogen geen functie vervullen in of belangen hebben bij organisaties die door StAr zijn of kunnen worden erkend of bij personen die door StAr zijn of kunnen worden geregistreerd.

De Normeringscommissie heeft finale beslissingsbevoegdheid. Een eventueel bezwaar kan worden ingediend bij het College van Beroep.

De Normeringscommissie heeft de volgende taakgebieden:

1. Aangaande het auditproces:
 - a. jaarlijkse evaluatie met auditororganisaties.
 1. erop toezien dat de audits conform het Handboek en de contractuele afspraken verlopen zijn;
 2. het aanleveren van vaktechnische aandachtspunten voor audits voor het komende jaar.
 - b. het fungeren als inhoudelijk sparringpartner van de auditororganisaties.
 - c. schemabeheer: er op toezien dat het Handboek auditbaar is en blijft.
2. Aangaande de registratie van audiciens:
 - a. Het toetsen van verzoeken tot herregistraties in geval van onvoldoende scholingspunten bij het verlopen van de referentieperiode en/of het niet voldoen aan de jaarlijkse praktischeis;
 - b. Het beoordelen van (her)registraties bij tijdelijke werkonderbreking, ziekte en voorkomende gevallen.



- c. Het beoordelen van verzoeken tot registraties in het geval van een niet in Nederland behaald vakdiploma.

3. Aangaande kennis uit waarneming:

Het kijken of er op meldingen van non-conformiteit bij StAr geregistreerde audiciens en/of Star erkende audicienwinkels/-organisaties geacteerd dient te worden en indien dat het geval blijkt, bepalen welke actie passend is (zie hoofdstuk 7).

Indien en voor zover de ISO/IEC 17021 wordt gevolgd, eist deze dat 'waarneming, toetsing, waardering en beslissing' niet in één hand zijn. StAr besteedt de audits (waarneming, toetsing en waardering) uit aan daartoe gecontracteerde auditororganisaties.

1.2.6 Het Bureau

Het Bestuur wijst een 'stichtingsbureau' aan en stelt het budget daarvoor vast.

Het bureau van de stichting

- a. voert bestuursbesluiten uit;
- b. vervult o.a. de rol van manager voor het Bestuur, secretaris voor de Raad van Advies en kan ondersteuning bieden aan andere commissies en werkgroepen van de stichting;
- c. voert de financiële administratie van de stichting; en
- d. is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van erkenningen, registraties en accreditaties.

Het Bestuur kan ook andere taken delegeren aan het bureau.



Hoofdstuk 2 Informatie over het Handboek

2.1. Inleiding

Doel van dit hoofdstuk is een kort overzicht te geven, met enige uitleg, van hetgeen helemaal aan het begin van dit Handboek in de index (vanwege de opzoekbaarheid zo kort mogelijk) staat genoteerd. Het verklaart de wijze waarop de normen zijn genoteerd in dit Handboek en de reden daarvan.

De volgende uitgangspunten omtrent het gebruik en het beheer van het Handboek maken het in stand houden van een kwaliteitsregister en een “organische ontwikkeling” mogelijk. Dat is het doel van de uitgangspunten: Eenvoudig en effectief toezicht houden op gezamenlijk bepaalde regels.

Welke normen zijn van kracht?

Het actuele Handboek, de laatste versie, staat op audicienregister.nl en dat is te allen tijde de norm die op dit moment geldt.

Over invoerdata en effectieve toepassing van normen

Per de op de voorzijde genoemde datum is dit Handboek, met genoemd versienummer, van kracht en zijn de gestelde normen van toepassing. Bij sommige normen kan een invoerdatum genoteerd staan. Vanaf deze datum is deze per norm van toepassing en worden aangesloten audiciens en organisatie geacht conform te handelen. Een gedetailleerde uitwerking kunt u vinden in de overgangsregeling, elders in dit Handboek.

Wijzigingen aan dit Handboek

Wijzigingsvoorstellen met onderbouwing zijn uitsluitend schriftelijk welkom per mail bij het audicienregister en zullen in overweging genomen worden voor een volgende versie. Een volgende versie zal – naar aanleiding van verzoeken daartoe – niet tussentijds, maar uitsluitend indien noodzakelijk per kalenderjaar worden uitgebracht, tenzij er een dringende noodzaak bestaat hiervan af te wijken of de wijzigingen reeds eerder zijn bekendgemaakt. Zoals elders gereguleerd kennen wijzigingen aan kwaliteitseisen een inspraaktraject. Alle andere wijzigingen (lay-out, tekst toelichting) mogen tussentijds worden toegepast. In het versie nummer zal dit zichtbaar gemaakt worden.¹

¹ Toelichting: De herziene versie heeft als eerste versienummer 3 gekregen. Elke volgende versie krijgt een volgend nummer met een volgend versienummer. Tussentijdse tekstuele aanpassingen die geen inspraakprocedure behoeven krijgen geen nummer.



Nieuwe normen volgen ontwikkelingen

Een kwaliteitshandboek doet er verstandig aan om niet voor de muziek uit te lopen. Het komt misschien wat vreemd over als een handboek dat anderen aan normen houdt, zelf achter de muziek aanloopt. Toch is daar een hele goede reden voor. De praktijk leert dat het niet mogelijk is op basis van voorgenomen beleid of voorstellen voldoende accuraat te anticiperen op hetgeen nieuwe wetgeving of omstandigheden in de praktijk gaan betekenen. Een kwaliteitshandboek is zoals bekend een vorm van zelfregulering. Pas na invoering en het opdoen van ervaring kan een analyse gemaakt worden van wat de sector zelf wil en wat de juiste implementatie is. Dat betekent ook dat het Handboek een ondernemer of professional niet ontslaat van diens professionele eigen verantwoordelijkheid om het kennisniveau op peil te houden. Het Handboek anticipeert niet op ontwikkelingen, dat is het uitgangspunt. De sector en haar ondernemers en professionals anticiperen op ontwikkelingen, waarna een nieuw normaal ontstaat. Over dat nieuwe normaal kunnen collectieve afspraken gemaakt worden die opgenomen worden in het Handboek. Als tussentijdse wijzigingen leiden tot wettelijke verplichtingen voor de ondernemer of professional die niet in overeenstemming of zelfs strijdig zijn met dit Handboek, dan spreekt het voor zich dat men conform de regels van de hogere autoriteit dient te handelen. Doet men dit niet dat is dit niet verwijtbaar aan een kwaliteitsregister.

2.2. Documenten

2.2.1 Normatieve documenten

StAr kent de volgende normatieve documenten:

- a. Registratie-eisen: Eisen waaraan de audiciens moet voldoen die door StAr wil worden geregistreerd en de registratie wil behouden. De registratie-eisen houden tevens eisen in die worden gesteld aan de verplichte na- en bijscholing van audiciens.
- b. Hoorzorgeisen: Eisen die StAr stelt aan de dienstverlening door geregistreeerde audiciens aan cliënten. Deze eisen zijn zowel op geregistreeerde audiciens als op audicienbedrijven van toepassing.
- c. Organisatie- en inrichtingseisen: Eisen waaraan organisaties moeten voldoen die door StAr willen worden erkend en/of de erkenning willen behouden. Deze eisen zijn ook rechtstreeks van toepassing op geregistreeerde audiciens die niet werkzaam zijn bij een door StAr erkende organisatie.
- d. Referentie-eisen: Door StAr geaccepteerde en op geregistreeerde audiciens en erkende audicienbedrijven van toepassing verklaarde normen die afkomstig zijn uit externe bronnen.



2.2.2 Referentie-eisen

Ook buiten StAr komen normen tot stand die betrekking hebben op de dienstverlening door audiciens en audicienorganisaties. Soms gaat het hierbij om dwingend recht dat rechtstreeks van toepassing is op StAr en op de door StAr geregistreerde audiciens en erkende organisaties. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de Mededingingswet, of aan de AVG. Vaak gaat het om regels en richtlijnen waarvan het verbindende karakter niet bij voorbaat vaststaat. Te denken valt aan teksten zoals de 'NOAH-veldnorm', Europese normen, gepubliceerde resultaten van wetenschappelijk onderzoek, of de in documenten vastgelegde lesstof van de vakopleiding tot audicien.

De voor audiciens bedoelde normen uit externe bronnen worden –als ze geen verplichtend karakter hebben– door StAr niet 'automatisch' en 'onverkort' overgenomen. StAr ziet het als haar eigen verantwoordelijkheid om vast te stellen of en in hoeverre de externe bronnen essentiële kwaliteitselementen bevatten en hoe daaraan op een werkbare manier invulling kan worden gegeven binnen de Nederlandse context.

StAr neemt de door haar geaccepteerde externe normen in het Handboek op als 'referentie-eisen'. In haar eisen verwijst StAr expliciet naar de onderdelen van deze referentie-eisen waarvan StAr de naleving beoordeelt en controleert. Daarnaast maakt StAr van referentie-eisen gebruik om invulling te geven aan de 'open bepalingen' die StAr soms gebruikt bij het formuleren van een eis. Hierbij gaat het om het gebruik van omschrijvingen zoals 'adequaat', 'toereikend', of 'doelmatig'.

Het maken van onderscheid tussen 'eisen' (waarvan StAr de naleving controleert) en 'referentie-eisen' (die StAr gebruikt als referentiekader en waar StAr expliciet naar verwijst, indien StAr de naleving ervan controleert) is bedoeld om met een betrekkelijk compact eisenpakket te kunnen volstaan dat desondanks kan meebewegen met nieuwe inzichten die van buiten StAr afkomstig zijn.

2.2.3 Bestuursbesluiten met normatieve werking

Ook afzonderlijke besluiten van StAr kunnen door hun precedentwerking normatieve elementen bevatten. StAr maakt dergelijke besluiten openbaar in de vorm van:

- a. Algemene besluiten: voorbeeld hiervan is het jaarlijks door StAr vast te stellen 'tarievenblad'.
- b. Regelingen: voorbeeld hiervan is de accreditatieregeling waarin is bepaald onder welke voorwaarde StAr scholingspunten toekent aan bij- en nascholingsactiviteiten.



2.2.4 Statuten, reglementen en regelingen

De statuten, reglementen en regelingen van StAr gaan vooral over de organisatie en inrichting van StAr. Toch bevatten ook deze documenten enkele regels met normatieve werking voor geregistreerde audiciens en erkende organisaties. Hierbij gaat het om onder meer:

a. Statuten:

Regels over de organisatie en inrichting van StAr, het vaststellen van reglementen en regelingen het instellen van commissies en het regelen van hun taken en bevoegdheden.

b. Reglement kwaliteitseisen:

Regeling van de manier waarop StAr normen vaststelt, wijzigt en publiceert.

c. Reglement registraties en reglement erkenningen:

Regeling van de manier waarop StAr audiciens en hun organisaties beoordeelt en controleert en de gevolgen die StAr aan die beoordelingen en controles verbindt.

d. Reglement College van Beroep:

Regeling van de manier waarop belanghebbenden beroep kunnen aantekenen tegen een beslissing van StAr, behalve tegen een uitspraak van Star gedaan in een klachtenprocedure. Een uitspraak in het beroep heeft het karakter van een arbitraal vonnis.

e. Klachtenregeling:

Regeling van de manier waarop consumenten aan StAr een bindend advies kunnen vragen over een meningsverschil met een geregistreerde audicien en/of een erkende organisatie.

f. Accreditatieregeling:

Regeling van de procedure die leidt tot 'accreditatie' van scholingsactiviteiten en beschrijving van de criteria aan de hand waarvan het aantal scholingspunten wordt bepaald dat aan een geaccrediteerde activiteit wordt toegekend.

g. Compliance regeling:

Regeling van de wijze waarop StAr binnen al haar organen erin voorziet dat functionarissen zich houden aan mededingingsregels en van de manier waarop StAr bevordert dat ook geregistreerde audiciens en erkende organisaties zich hieraan houden.

h. Overgangsregeling:

Regels en/of regelingen over de inwerkingtreding van een volgende versie, of (aanpassingen van) normen per een specifieke datum.



2.2.5 Documentenoverzicht

Onderstaand schema geeft het karakter van de verschillende normatieve teksten nog eens weer.

eisen (registratie-eisen, hoorzorgeisen en organisatie- en inrichtingseisen)	normatief	➔
beoordelingsregels	normatief	➔
referentienormen	normatief voor zover expliciet opgenomen in eisen	➔
statuten , reglementen en regelingen	bevatten normatieve elementen	➔
protocollen en richtlijnen	normatief	➔

2.2.6 Door StAr af te geven verklaringen

StAr beoordeelt audiciens en audicienbedrijven op normconformiteit en geeft -ten bewijze daarvan- de volgende kwaliteitsverklaringen af:

- a. Een registratiebewijs
voor beroepsbeoefenaren (audiciens) die voldoen aan de door StAr vastgestelde competentie-eisen en die zich hebben gecommitteerd hun werkzaamheden aantoonbaar te verrichten conform de kwaliteitseisen die StAr stelt aan de beroepsuitoefening.
- b. Een erkenning ('keurmerk')
voor organisaties en locaties waarin StAr geregistreerde audiciens dienstverlening bieden conform de kwaliteitseisen die StAr daaraan stelt.

StAr kan het keurmerk toe kennen aan audicienorganisaties die op de Nederlandse markt in een extramurale setting hoorzorg en auditieve hulpmiddelen aanbieden. Indien een dergelijke organisatie beschikt over meer locaties die gezamenlijk een economische eenheid vormen, kan StAr het keurmerk slechts toekennen aan de gehele organisatie met alle daartoe behorende locaties. Daartoe worden alle locaties door StAr op normconformiteit beoordeeld. Een dergelijke organisatie kan daartoe een zogenaamde multisite-beoordeling verzoek indienen bij de auditorganisatie.



2.2.7 Beheer van documenten

StAr hanteert een systeem voor het vaststellen en beheren van alle documenten die van belang zijn voor de goede werking van de organisatie en het registratie- en erkenningenschema van StAr. De onderstaande schema's geven inzicht in dat systeem:

Figuur 2.2. Schema vaststelling van documenten

hoofdstuk nummer	naam	vast te stellen door	verplichte advies-aanvraag Raad van advies	facultatief advies Raad van advies (gevraagd en ongevraagd)
1.	Informatie over StAr	bureau		X
2.	Informatie over het Handboek	bureau		X
3.	Autonome eisen	Bestuur	X	
4.	Referentie-eisen	Bestuur	X	
5.	Richtlijnen en protocollen	Bestuur	X	
6.	Statuten, reglementen en regelingen	Bestuur	X	
n.v.t.	Besluiten, contracten en formulieren	Bestuur		X
	Audicienregister	bureau		
	Erkenningenregister	bureau		

Hoofdstuk 3 Autonome eisen

Dit hoofdstuk bestaat uit kwaliteitseisen die vanuit het keurmerk aan audiciens en audicienbedrijven wordt gesteld. Deze kwaliteitseisen zijn autonoom, in de zin dat ze op zichzelf staan en geen externe bron kennen. Hierbij wordt de volgende indeling gehanteerd:

3.1 Registratie-eisen

3.2 Organisatie- en inrichtingseisen

3.3 Proceseisen (hoorzorgeisen)



3.1 registratie eisen

3.1.1 Werkingssfeer en toepassing

StAr houdt een register bij van audiciens die voldoen aan de door StAr gestelde eisen aan opleiding en beroepsuitoefening. Het register staat open voor iedere audicien die in Nederland dienstverlening biedt aan mensen met een hoorprobleem en/of aan mensen die hoorproblemen willen voorkomen.

3.1.2 Voorwaarden voor (her)registratie

De audicien die door StAr wil worden geregistreerd moet:

- a. in het bezit zijn van een rechtsgeldig vakdiploma voor audiciens;
- b. aantonen dat hij/zij voldoet aan de scholingseisen die door StAr na de datum van het behaalde vakdiploma zijn opgelegd aan geregistreerde audiciens; en
- c. aan StAr toestemming verlenen tot openbaarmaking van de registratie en van een eventuele doorhaling uit het register.

De geregistreerde audicien moet om zijn registratie te behouden:

- a. voldoen aan de scholingseisen die StAr stelt aan geregistreerde audiciens;
- b. het audicienvak praktiseren;
- c. het vak beoefenen in overeenstemming met de eisen die StAr stelt aan de dienstverlening door audiciens, door StAr kortheidshalve 'hoorzorgeisen' genoemd; en
- d. meewerken aan door StAr in te stellen controles naar de naleving van deze registratie-eisen.

De geregistreerde audicien die niet werkzaam is bij een door StAr erkende organisatie moet om registratie te verkrijgen en te behouden bovendien werkzaam zijn in een werkomgeving die voldoet aan de door StAr aan erkende organisaties gestelde organisatie- en inrichtingseisen.

3.1.2.1 Bepaling omtrent registratie bij wisseling werkgever

De audicien wiens dienstverband bij een audicienbedrijf eindigt, dient dit schriftelijk (per mail) bij StAr te melden. Na ontvangst van deze melding krijgt de audicien 12 maanden om een nieuwe werkplek door te geven. Na deze 12 maanden wordt de audicien uitgeschreven. De jaarbijdrage voor dat jaar wordt niet gerestitueerd.

3.1.2.2 Bepaling omtrent de noodzaak tot proeve van bekwaamheid na werkonderbreking

De audicien die voor langere tijd niet werkzaam is geweest als audicien, waardoor de audicien zich niet opnieuw kan registreren, dient een proeve van bekwaamheid af te leggen alvorens weer in de gebruikelijke registratie regeling te kunnen instromen.



De website van StAr biedt een toelichting opzet en inhoud van de proeve van bekwaamheid.

3.1.2.3 Bepaling omtrent mogelijke reductie scholingseisen

Bij langdurige ziekte is het mogelijk om reductie van het voorgeschreven aantal scholingspunten aan te vragen. Hieraan zijn voorwaarden verbonden, omdat reductie van scholingspunten zich moet verhouden tot het voeren van een kwaliteitsregister.

- 1 a. Reductie van de scholingspunten is door StAr geregistreeerde audiciens aan te vragen vanaf 12 maanden volledige arbeidsongeschiktheid door ziekte.
b. De aanvraag vindt plaats via het daartoe bestemde formulier op de website van StAr.
c. De Normeringscommissie beoordeelt de aanvraag en kent de reductie van de scholingspunten naar rato toe (ziekteperiode gedeeld door referentieperiode).
2. De gestelde gemiddelde praktijkreis komt niet in aanmerking voor een mogelijke reductie.

3.1.2.4 Verzoek tot herregistratie

In geval van vrijwillige uitschrijving uit het register en de aanvraag tot herregistratie binnen één jaar na de bevestiging van uitschrijving, wordt de aanvraag beoordeeld door de Normeringscommissie. De Normeringscommissie zal op basis van vastgestelde normen en indicatoren een besluit nemen over herregistratie in het StAr-register en kan eventueel aanvullende voorwaarden hieraan verbinden.

3.1.3 Titelgebruik

De door StAr geregistreeerde audicien mag de titel 'StAr-geregistreerd' voeren. Hij mag deze titel niet verbinden of laten verbinden aan commerciële uitingen van organisaties die niet door StAr zijn erkend.

3.1.4 Verplichtingen StAr

StAr voorziet in:

- a. het bijhouden en het toegankelijk en openbaar maken van het audicienregister;
- b. de beoordeling van registratieverzoeken;
- c. het vaststellen van bij- en nascholingseisen; en
- d. een periodieke controle van geregistreeerde audiciens.

Opmerkingen:

Zie voor een gedetailleerde uitwerking van deze eisen het Reglement registraties onder § 6.2. Bij mogelijke onduidelikheden of interpretatiegeschillen is de tekst van het reglement doorslaggevend.



3.2 ORGANISATIE- EN INRICHTINGSEISEN

3.2.1 Werkingssfeer en toepassing

3.2.1.1 Toepassingsfeer

De eisen die StAr stelt aan de organisatie en inrichting zijn van toepassing op organisaties die een StAr-erkenning willen verkrijgen en behouden.

3.2.1.2 Werkterrein StAr

Voor erkenning komt in aanmerking iedere organisatie die in Nederland hoorzorg aanbiedt onder inbegrip van het leveren en aanmeten van audiologische hulpmiddelen en diensten ter vermindering en/of voorkoming van hoorproblemen.

3.2.1.3 Economische eenheid

Indien een organisatie of samenwerkingsverband van organisaties beschikt over meer dan één 'verkooppunt' en indien die organisatie of dat samenwerkingsverband moet worden gekwalificeerd als een economische eenheid die zich op de markt presenteert onder één naam en/of onder gemeenschappelijk(e) beeldmerk(en), komt alleen de volledige organisatie, geen verkooppunt daarvan uitgezonderd, in aanmerking voor erkenning of toezicht.

3.2.1.4 Zelfstandig verantwoordelijke audiciens

Geregistreerde audiciens zijn, als ze niet werkzaam zijn in een door StAr erkende organisatie, zelf ervoor verantwoordelijk dat zij werken onder condities die voldoen aan de eisen die StAr stelt aan organisatie en inrichting.

3.2.2 Kwaliteitsborging

3.2.2.1 Kwaliteitsborging bij gecertificeerde organisaties

Bij audicienorganisaties die beschikken over een ISO 9001-certificaat dat is erkend door een accreditatie-instelling, waarvan de looptijd nog niet is verstreken en dat (mede) betrekking heeft op het verrichten van audiciendiensten vertrouwt StAr op de aanwezigheid en deugdelijke uitvoering van een kwaliteitsmanagementsysteem.

Bij deze organisaties wordt namens StAr geverifieerd –voor zover een en ander van invloed is op het verlenen van hoorzorg– de kwaliteit, uitvoering en follow-up van:

- a. de centrale aansturing van kwaliteitsborging in verkooplocaties en eventuele 'buitenlocaties';
- b. privacywaarborgen voor cliënten;



- c. het risicomanagement;
- d. interne audits;
- e. corrigerende maatregelen; en
- f. de klachtenprocedure.

3.2.2.2 Borgingseisen aan niet-gecertificeerde organisaties

Organisaties die niet beschikken over een rechtsgeldig ISO 9001-certificaat dat (mede) betrekking heeft op het verrichten van audiciendiensten dienen aan te tonen dat zij beschikken over een toereikend en gedocumenteerd systeem van kwaliteitsborging dat tenminste bestaat uit:

- a. Een expliciete verklaring van het hoogste management van de organisatie dat deze wenst te voldoen aan de StAr-eisen.
- b. Een organisatieoverzicht waarin ieders verantwoordelijkheid en bevoegdheid duidelijk is vastgelegd ten aanzien van:
 - 1. het kwaliteitsmanagement;
 - 2. het onderhouden van contacten met cliënten, de uitvoering van audiciendiensten en het eventueel delegeren van taken en bevoegdheden en het onderhouden van contacten met eventueel bij de dienstverlening betrokken kno-artsen en audiologische centra;
 - 3. privacywaarborgen voor cliënten;
 - 4. het uitvoeren van interne audits;
 - 5. het uitvoeren en evalueren van corrigerende maatregelen.
- c. Een systematische analyse en beperking van de risico's op de uitvoering van audiciendiensten op een wijze die niet in overeenstemming is met de eisen die StAr daaraan stelt.
- d. Een plan van aanpak en een planning voor interne audits, een verslaglegging ervan en een duidelijke omschrijving van de eventueel noodzakelijke corrigerende maatregelen.
- e. Een plan van aanpak en een planning voor vastgestelde corrigerende maatregelen en een verslaglegging van de uitvoering en het effect ervan.
- f. Een klachtenprocedure die tenminste omvat:
 - 1. de registratie van klachten.
 - 2. de afwikkeling van iedere klacht, bestaande uit:
 - een onderzoek naar de inhoud en de oorzaken van de klacht;
 - een antwoord aan de klager;
én bij gebleken afwijkingen;
 - het herstel van de klacht;



- het verstrekken van een passende genoegdoening aan de klager;
- de analyse van klachten; en
- geplande en uitgevoerde verbeteractiviteiten.

3.2.3 Omgang met cliënten

3.2.3.1 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

De organisatie informeert cliënten over openingstijden, over de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de behandelend audicien en over andere vormen van bereikbaarheid en beschikbaarheid.

3.2.3.2 Dienstverlening door gekwalificeerde medewerkers

De organisatie biedt aan slechthorenden de garantie dat de dienstverlening zal worden uitgevoerd door hiervoor gekwalificeerde medewerkers en in overeenstemming met de door StAr vastgestelde 'Hoorzorgeisen'. De organisatie voorziet erin dat iedere cliënt aan wie hoorzorg wordt verleend altijd ervan op de hoogte is wanneer en door wie hij zal worden geholpen.

Bejegening

De organisatie hanteert voor al haar medewerkers een werkinstructie over de manier waarop cliënten worden bejegend. De organisatie ziet toe op de naleving hiervan.

3.2.4 Cliënttevredenheidsonderzoek

De organisatie doet regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van cliënten/cliënten over de ervaren dienstverlening en –bij cliënten op wie dit van toepassing is– naar de ervaringen van cliënten en met het gebruik van aangepaste hulpmiddelen.

3.2.5 Personeel

Definities:

- Audicien: gediplomeerd en StAr geregistreerde audicien. De audicien kan tevens de rol van praktijkopleider/mentor vervullen en is dan via supervisie, toezicht of delegatie betrokken bij de handelingen van de leerling-audicien en overige medewerkers (al-dan-niet met certificaat).
- Leerling-audicien: medewerker die werkzaam is bij een audicienwinkel en staat ingeschreven bij een erkende opleiding tot gediplomeerd audicien. De praktijkopleider/mentor bepaalt wanneer de leerling-audicien over voldoende kennis en vaardigheden beschikt om een handeling al dan niet onder direct toezicht te verrichten. De leerling-audicien dient zichzelf ook voldoende in staat te achten de



handeling conform het Handboek te kunnen verrichten. De individuele leercurve wordt hierbij zoveel mogelijk gestimuleerd.

- Medewerker met (deel)certificaat: medewerker werkzaam in een audicienwinkel, die op basis van behaalde certificaten voorbehouden handelingen mag verrichten gerelateerd aan de behaalde certificaten. Dit certificaat dient te zijn behaald bij een door StAr erkend opleidingsinstituut of een door StAr geaccrediteerde scholingsactiviteit.
- Medewerker: medewerker werkzaam in een audicienwinkel die handelingen mag verrichten die in de laag-risicocategorie vallen.

Voor een specificering van de handelingen, de daaraan gekoppelde risicocategorie de betrokken personeelsleden, zie tabel **Overzicht handelingen**.

Iedere cliënt aan wie hoorzorg wordt verleend, is ervan op de hoogte wanneer en door wie hij zal worden geholpen (3.2.3.2).

Verantwoordelijkheid

De StAr geregistreerde audicien draagt de eindverantwoordelijkheid voor het gehele zorgverleningsproces aan de betrokken cliënt. Dat geldt vanaf de eerste kennismaking met intake, tot aan de afronding en nazorg. De StAr geregistreerde audicien is in staat de verrichte werkzaamheden te controleren en zo nodig te corrigeren. Er ontstaat nooit een verhoogd gezondheids- en/of kwaliteitsrisico voor de betrokken cliënt.

Taken en handelingen

Delegatie

Medewerkers dienen voor de gedelegeerde taken voldoende te zijn gekwalificeerd. Er kan slechts gedelegeerd worden als dit is aangetoond door middel van door de betrokken medewerker behaalde competenties bij een opleidingsinstituut dat opleidt tot een in Nederland civiel erkend audiciendiploma, of door middel van een door StAr als gelijkwaardig erkend bewijsstuk.

Delegatie voor het maken van afdrucken van het gezonde oor kan en mag alleen aan medewerkers in het bezit van een certificaat oorafdrucken, behaald bij een door StAr erkende instelling.



Werkzaamheden onder toezicht

De mate van toezicht is in overeenstemming met de ervaring van de leerling-audicien. De complexiteit van de opgedragen taken komt overeen met de behaalde competenties van de opleiding tot audicien.

De taken die een leerling-audicien leert zijn onder te verdelen in voorbehouden handelingen, zoals omschreven in StAr Handboek v.3.2., 3.3.2., afdrukken maken (hoofdstuk 5 artikel 5.5) en overige handelingen.

Voorbehouden handelingen

Hoog risico: Handelingen met een hoog risico worden altijd verricht terwijl een StAr geregistreerd audicien op dezelfde locatie aanwezig is. Zodra de leerling-audicien voldoende bekwaam wordt geacht, kan worden volstaan met begeleiding op afstand. Dat betekent dat er, indien nodig, een mogelijkheid is om te overleggen tijdens de afspraak. Het overleg kan plaatsvinden via telefoon, videobellen of via andere communicatiekanalen.

Midden risico: Het uitvoeren van handelingen met een gemiddeld risico dient te worden gedaan terwijl een StAr geregistreerd audicien, indien nodig, voor communicatie bereikbaar moet zijn.

Laag risico: Handelingen met een laag risico kunnen zelfstandig worden uitgevoerd, indien zowel praktijkopleider/mentor als leerling van mening is dat hij of zij hiertoe in staat is. Een StAr geregistreerd audicien is, indien nodig, voor communicatie bereikbaar.

Oorafdrukken maken

Midden risico: het maken van afdrukken bij gezonde, niet afwijkende oren kan zelfstandig worden uitgevoerd als de medewerker in het bezit is van een certificaat, of na het behalen van het onderdeel oorafdrukken op de opleiding.

Hoog risico: afdrukken maken bij afwijkende oren mag alleen gedaan worden door een leerling-audicien na het behalen van het onderdeel 'oorafdrukken' én onder toezicht van een StAr geregistreerd audicien.

Medewerkers met certificaat mogen geen oorafdruk maken van anatomisch afwijkende oren, ook niet onder supervisie.

Overige handelingen

Handelingen die naar inzicht van de praktijkopleider/mentor zelfstandig uitgevoerd kunnen worden en niet vallen onder de voorbehouden handelingen of het maken van afdrukken. Praktijkopleider/mentor kan daarbij (op afstand) beschikbaar zijn voor overleg.



Tabel Overzicht handelingen				
Handeling	Deelhandeling	Uitvoerend medewerker	Risico	Hoofdstuk
Intake	Inschrijving: 1 opnemen relevante cliëntgegevens 2. innemen eventueel aanwezig voorschrift 3. informeren over vergoedingensysteem procesgang 4. versturen vragenlijsten 5 maken afspraak audicien	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat/ Medewerker	Laag	
Anamnese	Inventariseren (excl. audiometrie)	Audicien/ Leerling-audicien	Midden	
	Beoordelen, bespreken, doorverwijzen en uitleg geven	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
Audiometrie	Uitvoeren basis- of triage audiometrie	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat	Midden	
	Beoordelen basis- of triage audiometrie: verwijzen indien nodig en bespreken	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	



Otoscopie	Uitvoeren otoscopie	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat	Midden	
	Ten behoeve van triage: besluit doorverwijzen en uitleg geven.	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
Behandelplan	Opstellen	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
Triage	Beoordelen bevindingen uit: a. anamnese b. otoscopie	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
Hoorhulpmiddel (Hoortoestellen en solo apparatuur)	Indiceren en selecteren	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
	Uitleg proefperiode	Audicien/ Leerling-audicien	Midden	
	Aanpassen hoortoestellen en verrichten eerste hoortoestelinstellingen	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
	Verifiëren van de bereikte verbetering(en) in het functioneren van de cliënt en het uitvoeren van verificatiemetingen	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	



	Koppelen apps en accessoires	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat/ Medewerker	Laag	
	Instructie schoonmaak en in- en uitdoen. Uitleg gebruik en onderhoud	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat/ Medewerker	Laag	
Eindcontrole	Audiologische beoordeling, bespreken resultaten en restbeperking. Eventueel alsnog doorverwijzen.	Audicien/ Leerling-audicien	Midden	
	Instemming cliënt accepteren hooroplossing	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	
	Administratieve afwikkeling	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker	Laag	
Oorafdrukken	Anatomisch normaal oor	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat	Midden	Zie hoofdstuk 5.5
	Anatomisch afwijkend oor	Audicien/ Leerling-audicien	Hoog	Zie hoofdstuk 5.5
Nazorg	Controleren functionele geschiktheid hoorhulpmiddel	Audicien/ Leerling-audicien/ Op onderdelen medewerker met (deel)certificaat	Hoog Midden	Zie hoofdstuk 5.5



	Controleren (periodiek) onderhoud hoorhulpmiddel	Audicien/ Leerling-audicien/ Medewerker met (deel)certificaat/ Medewerker	Laag	Zie hoofdstuk 5.2
--	--	---	------	-------------------------

3.2.6 Voorraad- en middelenbeheer

Assortiment

De organisatie kan op iedere verkooplocatie beschikken over een assortiment hoortoestellen waardoor men in staat is ieder type hoortoestel- te demonstreren en te leveren.

Ook van hoortoestellen die worden aangeboden onder private label zijn de specificaties bij de audicien bekend.

Aan de cliënt worden toereikende gebruiksinstructies voor het aangemeten hoortoestel verstrekt en hij wordt desgewenst geïnformeerd over de technische specificaties van het toestel.

Het audiologisch centrum of de KNO-arts die door een cliënt wordt geconsulteerd nadat hem een hoortoestel is aangemeten ontvangt –ook indien het gaat om een toestel dat wordt geleverd onder private label- toereikende informatie over de technische specificaties en de programmatuur van het toestel.

Opslagfaciliteiten

De organisatie beschikt over faciliteiten en methodes van opslag, conservering en behandeling van artikelen (zoals hoortoestellen, overige hulpmiddelen en oorstukjes) die beschadiging en kwaliteitsverlies voorkomen.

Logistiek

De organisatie beschikt over een regeling waardoor de vereiste hoortoestellen en hulpmiddelen tijdig, in overeenstemming met gemaakte afspraken met de cliënt, beschikbaar zijn voor de cliënt.

De organisatie beschikt over een regeling waardoor de voor de cliënt benodigde middelen en materialen worden geregistreerd en verantwoord.

Logistiek en opslag zijn zodanig, dat verwisseling wordt voorkomen.



Milieu en hygiëne

De organisatie besteedt systematisch aandacht aan hygiënisch en veilig werken op een manier die het milieu niet onnodig belast.

3.2.7 Inrichtingseisen

Gebouw en ruimtes

Iedere locatie is zo ingericht dat hoorzorg kan worden verleend op een manier die voldoet aan de door StAr daaraan gestelde eisen:

- a. Entree en inrichting zijn makkelijk toegankelijk voor cliënten en hun begeleiders.
- b. Ruimtes zijn zo ingericht dat de privacy van cliënten is gewaarborgd.
- c. Aanpassingen vinden plaats in een rustige ruimte met weinig achtergrondgeluid.
- d. Metingen worden verricht in een ruimte en onder omstandigheden die voldoen aan de daaraan gestelde eisen.

Apparatuur

De organisatie beschikt over de geëiste (in de referentie-eisen beschreven) apparatuur en instrumenten.

Onderhoud

De organisatie beschikt over een onderhoudsplan voor ruimtes, relevante installaties (zoals verlichting en verwarming) en apparatuur.

De organisatie treft maatregelen ter voorkoming van storingen en defecten in de apparatuur en tot herstel van mogelijke storingen en defecten.

Storingen aan apparatuur worden per apparaat vastgelegd.

Het bedrijf zorgt voor een periodieke en systematische controle en kalibratie van meetapparatuur op basis van vereiste nauwkeurigheden en toleranties volgens gangbare voorschriften en leveranciersspecificaties.

Afspraken met leveranciers en/of derden voor de uitvoering van onderhoud, reparaties en kalibraties zijn schriftelijk vastgelegd.

Calamiteiten

Het bedrijf beschikt over een actueel calamiteitenplan waarin maatregelen zijn vastgelegd ter voorkoming van brand en inbraak en maatregelen die worden getroffen in geval van brand of inbraak.

Het bedrijf beschikt over een adequate back up procedure voor geautomatiseerde systemen ter voorkoming van schade aan en verlies van informatiebestanden.



3.2.8 Documentbeheer

Het bedrijf draagt zorg voor een adequaat beheer van documenten die deel uitmaken van het kwaliteitssysteem (zoals protocollen, procedures, instructies en cliëntgebonden documenten).

Voor de beheersing van documenten is vastgelegd:

- a. de verantwoordelijkheid en bevoegdheid voor het aanmaken en wijzigen van documenten;
- b. het omgaan met vervallen documenten (intrekking, bewaartermijn en vernietiging); en
- c. het omgaan met kopieën en externe documenten.

De voor het kwaliteitssysteem essentiële documenten dienen toegankelijk en beschikbaar te zijn voor de medewerker die ervan gebruik dient te maken (het juiste document en de juiste versie hiervan).

Opmerkingen:

Voor de belangrijkste open bepalingen in deze eisen zijn in hoofdstuk 4 (referentie-eisen) meer gedetailleerde uitwerkingen voorhanden die zijn ontleend aan externe bronnen.

3.3 Proceseisen (hoorzorg eisen)

3.3.1 Werkingssfeer

Toepassingsgebied

De (geregistreerde) audicien beoefent het vak in overeenstemming met de eisen die StAr stelt aan de dienstverlening door audiciens.

Audicien = geregistreerde audicien

Waar in deze en andere eisen van StAr wordt gesproken over een 'audicien' wordt steeds de door StAr geregistreerde audicien bedoeld.

3.3.2 Professionele verantwoordelijkheid

Behandelend audicien

De audicien die is betrokken bij de intake van een slechthorende die revalidatie van zijn of haar auditieve beperkingen zoekt is – namens de organisatie – eindverantwoordelijk voor het gehele door de cliënt bij die organisatie doorlopen hoorzorgproces. Deze 'behandelend audicien' kan de eindverantwoordelijkheid over de hoorzorg die de organisatie aan de cliënt biedt slechts overdragen aan een andere audicien door middel van een volledig gedocumenteerd cliëntdossier. De audicien spant zich in om de cliënt te voorzien van een 'passende' oplossing en licht de cliënt adequaat



voor over beschikbare mogelijkheden en de financiële consequenties van die mogelijkheden. Bij het verrichten van de eindcontrole vergewist de audicien zich ervan dat de zorgverlening aan de cliënt naar behoren is verlopen en afdoende is gedocumenteerd.

Aan audiciens voorbehouden handelingen

De behandelend audicien zal zelf en in samenspraak met de betrokken cliënt:

- a. de resultaten van de gehouden intake beoordelen en bespreken,
- b. zich ervan vergewissen of doorverwijzing van de cliënt naar een KNO-arts of audiologisch centrum noodzakelijk is en hiervan –indien de doorverwijzing nog niet heeft plaatsgevonden– uitleg geven aan de cliënt,
- c. zich ervan vergewissen of voor de cliënt het gebruik van een of meer auditieve hulpmiddelen is geïndiceerd en aan welke eisen die hulpmiddelen moeten voldoen,
- d. de hulpmiddelen die aan de daaraan gestelde eisen beantwoorden selecteren en de cliënt uitleg geven over die hulpmiddelen en over het feit dat hoortoestellen gedurende een proefperiode kunnen worden uitgetest,
- e. het aanmeten van hoortoestellen en het verrichten van de eerste toestelinstellingen,
- f. de instemming van de cliënt verkrijgen met een door de cliënt begrepen en geaccepteerde hooroplossing,
- g. een eindcontrole verrichten en uitleg geven over de resultaten daarvan.

Ondersteunende medewerkers

De audicien kan bij de zorgverlening aan een cliënt andere medewerkers inschakelen voor andere dan de aan de audicien voorbehouden handelingen, mits die medewerkers voldoende zijn gekwalificeerd voor de aan hen overgelaten taken. De behandelende audicien kan het verrichten van de gedurende het proces noodzakelijke otoscopie en audiometrie, het maken van oorafdrukken en het aanmeten en zo nodig bijstellen van een hoortoestel slechts delegeren aan een medewerker die beschikt over een (deel)certificaat voor de gedelegeerde handeling, dat is afgegeven door een opleidingsinstituut dat opleidt tot een in Nederland civiel erkend audiciendiploma, of door middel van een door StAr als gelijkwaardig erkend bewijsstuk.²

3.3.3 Procesbeschrijving

De audicien of de organisatie waarin de audicien werkzaam is stelt een protocol vast dat door de audicien en de onder zijn verantwoordelijkheid handelende medewerkers wordt gevolgd bij het verlenen van hoorzorg.



Dit protocol stemt overeen met de procesbeschrijving die hierna wordt weergegeven. Het protocol benoemt en documenteert de methoden en technieken waarvan gebruik wordt gemaakt in de uitvoering van het protocol.

Het protocol omvat tevens een opgave van de medewerkers, of functieniveaus, die onder verantwoordelijkheid van de audicien worden betrokken bij de uitvoering van het zorgproces en van de activiteiten die ieder van de betrokken medewerkers of functieniveaus in het zorgproces uitvoert.

Procesbeschrijving

intake →	plan van aanpak →	dienst-verlening →	levering →	evaluatie en nazorg
• inschrijven • anamnese • otoscopie • audiometrie	• verwijzen (?) • verbeterdoelen • informeren en overleggen	• selecteren • aanmeten • uitproberen • kiezen	• eindcontrole • informed consent • nazorg-afspraken	• onderzoek naar gebruik, ervaringen en tevredenheid • bijstellen, onderhoud en reparatie

klantdossier klantprofiel (inzicht in hoorstoornis en in ervaren functionele beperkingen en functionerings- problemen)	haalbare verbe- terdoelen eisen aan hulp- midde(en) inzicht in financiële mogelijkheden	passend(e) hulpmiddel(en) geselecteerd aangemeten uitgeprobeerd en bijgesteld eventueel: twee- de keuze ge- maakt en uitgeprobeerd	toestel(len) optimaal ingesteld haalbare doelen bereikt inzicht in eventuele restproblemen klant stemt in met levering	inzicht in bereikte gehoor- verbetering inzicht in bereikte verbeteringen in functioneren inzicht in klant- tevredenheid hulpmiddelen functioneren optimaal gedurende te verwachten gebruiksduur
--	---	---	---	---

← zo nodig één of meer processtappen terug

zo nodig verwijzen →



Intake			
inschrijven	inschrijven	otoscopie	audiometrie
handelingen			
1. opnemen relevante cliëntgegevens 2. innemen eventueel aanwezig voorschrift 3. informeren over vergoedingensysteem procesgang 4. verwijzen conform NOAH-protocol 5. afspraak maken cliënt en audicien	1. beoordelen relevantie en inhoud eventueel voorschrift 2. vragen naar: a. voorgeschiedenis b. relevante andere problemen (dan hoorproblemen) c. wensen en verwachtingen van de cliënt 3. inventariseren van door cliënt ervaren beperkingen en problemen 4. observeren van mogelijke bijkomende beperkingen en/of contra-indicaties	1. otoscopische screening van: a. gehoorgang b. trommelvlies c. oorschelp d. ruimte achter het oor 2. vastleggen bevindingen met het oog op te beoordelen: a. 'pluis'/'niet pluis' b. mogelijke contraindicaties	in een daarvoor geschikte ruimte uitvoeren van: 1. toonaudiometrie • zo nodig gemaskeerd 2. spraakaudiometrie in stilte • zo nodig gemaskeerd 3. vastleggen bevindingen met het oog op te beoordelen: a. 'pluis'/'niet pluis' b. mogelijke contraindicaties
methoden en technieken			
1 inschrijfformulier 2. overzicht gecontracteerde zorgverzekeraars en hun toepasselijke hoorzorgcondities 3. agenda(systeem)	ervaren beperkingen en problemen te inventariseren aan de hand van een vragenlijst of andere methode die daarvoor geschikt en gevalideerd is	zie referentienormen	zie referentienormen
checklist 'verwijzingen'			
model om bevindingen doelmatig en volgens een gestandaardiseerde methode vast te leggen (cliëntdossier)			



resultaten			
1. relevante gegevens vastgelegd cliëntdossier 2. directe verwijzing indien nodig 3. afspraak met audicien	1. inzicht in door cliënt ervaren beperkingen en problemen 2. beginnend inzicht in mogelijke contra-indicaties 3. bevindingen doelmatig vastgelegd	1. inzicht in mogelijke verwijfsredenen 2. inzicht in mogelijke contra indicaties 3. bevindingen doelmatig vastgelegd	1. inzicht in aard en omvang van hoorstoornis 2. inzicht in mogelijke verwijfsredenen 3. bevindingen doelmatig vastgelegd
verwijzen	verbeterdoelen	eisen aan hooroplossing	informatie en overleg
handelingen			
1. beoordelen bevindingen uit: a. anamnese b. otoscopie c. audiologie 2. verwijzen indien geïdentificeerd: a. naar KNO-arts bij mogelijk aanwezige pathologie ('niet pluis') b. naar audiologisch centrum indien multidisciplinaire zorg vereist 3. bij verwijzing: a. relevante gegevens meesturen b. afspraken maken over voortzetting hulpmiddelenzorg	1. vaststellen op grond van bevindingen bij intake van wat de cliënt kan en wil 2. vaststellen van wat voor de cliënt haalbaar is, gezien: a. de vastgestelde beperkingen problemen b. het door de cliënt beoogde functioneren c. de beschikbare hooroplossingen en hun mogelijke beperkingen 3. op consistente wijze vastleggen van het 'hoorprofiel' van de cliënt	vertalingen van de gestelde verbeterdoelen in eisen die moeten worden gesteld aan de hooroplossing(en)	informatie aan de cliënt over mogelijke discrepantie tussen hetgeen hij wenst en hetgeen haalbaar is



methoden en technieken		
1. checklist 'verwijzingen' (zie referentienormen) 2. model voor gegevensoverdracht	gestandaardiseerde methode tot het systematisch vastleggen van het 'hoorprofiel' en de verbeterdoelen ('human related intended use'-hriu), zoals: a. het indelen van de cliënt in één van de een aantal vooraf gedefinieerde 'zorgzwaarteklasses' b. het aantekenen van de 'scores' van de cliënt per relevant aspect in een vooraf gedefinieerde scoretabel	
resultaten		
zo nodig: verwijzing a. directe verwijzing indien nodig b. afspraak met AC of KNO-arts over voortzetting hulpmiddelenzorg	hoorprofiel en verbeterdoelen zijn vastgelegd	1. 'uitstappunt' voor de cliënt 2. overeenstemming tot het selecteren en gaan kiezen van hoorhulpmiddelen



Dienstverlening			
selecteren	aanmeten	uitproberen	kiezen
handelingen			
1. kiezen van het hoortoestel (en/ of de nadere hulpmiddelen) dat: a. voldoet aan de gestelde eisen b. de (voorlopige) instemming van de cliënt geniet 2. de cliënt informeren over: a. beschikbare 'passende' oplossingen b. kosten en te verwachten positieve effecten van de beschikbare oplossingen c. te verwachten eigen bijdrage en te verwachten vergoeding van (zorg)verzekeraar d. doel van dienstverlening gedurende proefperiode e. 'bruikleen' karakter van de proeftijd	1. zo nodig: a. maken van een oorafdruk b. (laten) vervaardigen van een oorstukje c. 'bijwerken' van het oorstukje 2. 'aanmeten' en instellen van hoortoestel	1. begeleiden van de cliënt tijdens de proefperiode 2. waar nodig: a. uitvoeren aanvullende metingen b. uitvoeren noodzakelijke bijstellingen c. herzien van de eerdere toestelkeuze	'afsluiten' van de proefperiode: a. zodra een resultaat is bereikt • dat beantwoordt aan de gestelde verbeterdoelen • en waarmee de cliënt tevreden is b. indien moet worden vastgesteld dat een aanvaardbaar resultaat uitblijft



methoden en technieken			
hulpmiddelenselectie aan de hand van: a. hetzij: een valide 'keuzeprogramma' b. hetzij: gedocumenteerde gegevens over hetgeen de beschikbare oplossing de cliënt kan brengen ('product related intended use' – 'priu')			
model om bevindingen doelmatig en volgens een gestandaardiseerde methode vast te leggen			
resultaten			
'human related intended use ('hriu') en 'product related intended use' – ('priu') van de uit te proberen oplossing(en)	1. eerste aanmeting verricht 2 cliënt begint aan gewennings- en uitprobeerperiode		1. 'uitstappunt' voor cliënt 2. overeenstemming over a. eventuele verwijzing b. laten uitvoeren van 'eindcontrole'



Evaluatie en nazorg	
evaluatie	nazorg
handelingen	
1. nadat het hoorhulpmiddel enkele weken in gebruik is systematisch onderzoek uitvoeren naar: a. het feitelijk gebruik van de hulpmiddelen door de cliënt b. de gebruikservaringen van de cliënt met het oog op • gebruiksgemak • ten gevolge van het gebruik ervaren verbeteringen (of achteruitgang) in diens functioneren c. de tevredenheid van de cliënt over de verleende dienst en het geleverde hulpmiddel 2. analyseren van de onderzoeksresultaten a. op cliëntniveau b. op organisatieniveau	1. de cliënt van dienst zijn bij eventuele reparaties en bij periodiek onderhoud van de hulpmiddelen 2. het hoortoestel zo nodig bijstellen 3. waar dat van toepassing is, de cliënt tijdig erover informeren a. dat verdere reparaties van het toestel technisch of economisch niet meer haalbaar zijn b. het toestel niet langer als 'passend' kan worden beschouwd • gezien objectief vastgestelde veranderingen in het hoor- of functioneringsprofiel van de cliënt • gezien opvattingen van wetenschap en praktijk over de levenscyclus van het toestel 4. de cliënt 'terugroepen' indien: a. de uitkomsten van de uitgevoerde evaluatie daartoe aanleiding geven b. er ernstige gebreken blijken te bestaan in (het soort, het type of de geproduceerde 'partij' van) het geleverde hulpmiddel



methoden en technieken	
het onderzoek wordt uitgevoerd met behulp van daartoe ontwikkelde gestandaardiseerde vragenlijsten of andere interviewmethodes	
model om bevindingen doelmatig en volgens een gestandaardiseerde methode vast te leggen	
resultaten	
gedocumenteerd inzicht: a. cliëntervaringen b. de eigen waarneming door de audicien van de cliëntrespons op spraak en overige geluiden c. verbetermogelijkheden	het geleverde hulpmiddel functioneert naar behoren gedurende de te verwachten gebruikersduur ervan

3.3.4 Hoorzorg aan huis

Hoorzorg aan huis is bedoeld voor die slechthorenden die zonder deze vorm van zorg geen toegang zouden hebben tot hoorzorg. Er is sprake van Hoorzorg aan huis (verder benoemd als HzAH) wanneer de klant en de audicien bij alle processtappen zoals beschreven in het StAr Handboek (3.3.3 Procesbeschrijving) beiden niet fysiek aanwezig zijn op de gecertificeerde locatie (4.4.1 Algemene inrichtingseisen).

Voorwaarden voor het uitvoeren van HzAH

- 1 de klant is fysiek of mentaal redelijkerwijs niet in staat een gecertificeerde locatie te bezoeken
- 2 in het klantdossier is vermeld met welke motivatie voor HzAH is gekozen
- 3 bij het uitvoeren van audiologisch onderzoek bij de intake (StAr Handboek 4.3.1) en de audiologische beoordeling bij eindcontrole (StAr Handboek 4.3.2 b en c) is in het klantdossier vastgelegd:
 - Of de betrouwbaarheid van de meetresultaten beïnvloed kan zijn door de akoestische eigenschappen van de locatie
 - Hoe de akoestische eigenschappen van de locatie zijn beoordeeld
 - Welke gevolgen/risico's het buiten de gecertificeerde locatie uitvoeren van de processtappen kan hebben voor de kwaliteit van de geleverde hoorzorg
 - Dat de klant daarover geïnformeerd is.

Het wordt aanbevolen HzAH te laten uitvoeren door een audicien met meer dan twee jaar ervaring.



3.3.5 Proeve van bekwaamheid

Door het gunstig afleggen van een proeve van bekwaamheid toont een te registreren audicien aan dat hij/zij werkt volgens de in dit hoofdstuk beschreven proceseisen (hoorzorg eisen). Deze proeve kan afgelegd worden bij een opleidingsinstituut dat opleidt tot een in Nederland civiel erkend audiciendiploma.

Op de website van StAr is een nadere toelichting te vinden over de opzet en de inhoud van de proeve van bekwaamheid, alsmede de organisaties die door StAr erkend zijn voor het afnemen van deze proeve.

Hoofdstuk 4 Referentie-eisen

Dit hoofdstuk bestaat uit eisen die uit externe bronnen aan onze normen zijn toegevoegd, waarbij we tevens bepalen hoe we zulke referentie-eisen vertalen naar onze norm:

- 4.1. Privacyregels
- 4.2. Verwijzingen
- 4.3. Audiologisch onderzoek
- 4.4. Inrichting, apparatuur en instrumenten

4.1 Privacy regels

Specificatie van:	3.2.3
Bron:	Analogie en uitwerking van de AVG

Audiciens en de organisaties waarin ze werkzaam zijn 'verwerken persoonsgegevens' in de zin van de AVG. Hieronder zijn de belangrijkste verplichtingen die uit deze wet voortvloeien voor audiciens en voor de organisaties waarin ze werkzaam zijn weergegeven in 'vuistregels':

1. Voor een goede uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG is in de eerste plaats 'de verantwoordelijke' aansprakelijk. Dit is de persoon of de organisatie die formeel-juridisch bevoegd is om te bepalen dat persoonsgegevens worden verwerkt en met welk doel dit gebeurt. In een eenmanszaak is dit doorgaans de eigenaar. In andere gevallen is dat 'de organisatie'.



2. De gegevensverwerking moet behoorlijk, zorgvuldig en in overeenstemming met de wet zijn.
3. Audiciens en de organisaties waarin ze werkzaam zijn, hoeven het verwerken van persoonsgegevens niet te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, mits aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan.
4. Vastgelegd en verwerkt worden uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening aan de cliënt en voor een behoorlijke bedrijfsvoering.
5. De verantwoordelijke en ieder die onder diens gezag handelt is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij of zij kennis draagt.
6. De cliëntgegevens mogen binnen de organisatie slechts toegankelijk zijn voor:
 - a. degene die rechtstreeks betrokken is bij de uitvoering van de dienstverlening aan de cliënt (voor zover de cliëntgegevens voor hem of haar noodzakelijk zijn),
 - b. diens vervanger voor zover de cliëntgegevens voor hem of haar noodzakelijk zijn),
 - c. anderen die belast zijn met het verlenen van diensten aan de cliënt, voor zover toegang tot cliëntgegevens daarvoor noodzakelijk is en geen medische gegevens bevat.
7. Voor zorgverzekeraars dienen cliëntgegevens toegankelijk te zijn in het kader van de wettelijke verplichting van de zorgverzekeraar tot het uitvoeren van een zogenaamde 'materiële controle', maar alleen:
 - a. indien en voor zover dat noodzakelijk is voor het bereiken van het wettelijke doel ('noodzakelijkheid'),
 - b. en niet op een andere manier kan dan door het verstrekken van cliëntgegevens ('subsidiariteit')
 - c. en onder de voorwaarde dat het ingezette middel niet vervangen kan worden door een middel dat de privacy van de cliënt (en de dienstverlener) minder belast ('proportionaliteit').
8. De cliëntgegevens mogen voor 'derden' slechts toegankelijk zijn, indien en voor zover dat noodzakelijk is:
 - a. in gevallen van 'verwijzing' of 'het inwinnen van een 'expert opinion' (in deze gevallen wordt de cliënt geacht akkoord te gaan met de uitwisseling van noodzakelijke gegevens, indien hij of zij met de verwijzing en/of de consultatie akkoord is),



- b. tot het uitvoeren van een overeenkomst tot het innen van vorderingen voor zover toegang tot de cliëntgegevens daarvoor noodzakelijk is en geen medische gegevens bevat (hierbij moet worden gedacht aan 'factoring' en 'externe incasso'),
- c. in het kader van de uitvoering van een overeenkomst tussen de cliënt en diens verzekeraar (denk hierbij aan het in de audicienpraktijk zelden voorkomende geval van de beoordeling van een letselschade),
- d. in het kader van de beoordeling van het door de verzekeraar te verzekeren risico (denk hierbij aan het al even zelden bij audiciens voorkomende geval van het afsluiten van een schadeverzekering voor gehoorschade – bijvoorbeeld bij musici) en dit alleen indien de betrokkene geen bezwaar heeft gemaakt,
- e. voor het uitvoeren van een (accountants)controle of (kwaliteits)beoordeling.

9. Van de cliëntgegevens mag gebruik worden gemaakt om marketingredenen:

- a. In dat geval moet aan de cliënt expliciet wordt medegedeeld dat deze hiertegen verzet kan aantekenen,
- b. indien de cliënt verzet aantekent moet de verantwoordelijke de marketingactiviteit jegens de protesterende cliënt direct stopzetten en binnen vier weken aan de betrokken cliënt laten weten hoe de verantwoordelijke erin voorziet dat de cliënt in de toekomst van direct marketing door de verantwoordelijke verschoond blijft.

10. Cliëntgegevens mogen aan derden beschikbaar worden gesteld of toegankelijk worden gemaakt ten behoeve van statistiek of voor wetenschappelijk onderzoek:

- a. mits de cliënt hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven
- b. zonder die expliciete toestemming van de cliënt alleen, indien:
 - het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is, of gezien de aard van het onderzoek in redelijkheid niet kan worden gevergd
 - en:
 - het onderzoek een algemeen belang dient;
 - het onderzoek niet zonder die gegevens kan worden uitgevoerd; en
 - de betrokken cliënt tegen de verstrekking van gegevens geen bezwaar heeft gemaakt.

11. Degene van wie de persoonsgegevens worden verwerkt heeft recht op:

- a. informatie door de verantwoordelijke over hetgeen er met de gegevens gebeurt;
- b. inzage in de gegevens;
- c. een afschrift van de gegevens;
- d. correctie en/of aanvulling van feitelijk onjuiste of onvolledige gegevens; en
- e. vernietiging van gegevens.



4.2 Verwijzingen

Specificatie van:	3.3.3
Bron:	'NOAH-4-protocol Hoortoestelaanpassing'

Doorverwijzen na inschrijving of anamnese:

- naar audiologisch centrum:
 - a. slechthorenden van 18 jaar en jonger;
 - b. bij aan het gehoor gerelateerde problemen op werk of school;
 - c. slechthorendheid met werk in lawaai (80 dB A of meer); of
 - d. meervoudige (aan het gehoor gerelateerde) handicaps.
- naar KNO-arts:
 - eerste aanpassingen bij slechthorenden van 67 jaar en jonger.

Doorverwijzing na anamnese en triage-onderzoek:

- naar audiologisch centrum:
 - a. ernstige slechthorendheid (gemiddeld > 70 dB HL bij beste oor bij 1, 2 en 4 kHz);
of
 - b. slechte spraakdiscriminatie (maximaal < 70% voor monosyllaben);
- naar KNO-arts:
 - a. op basis van otoscopische screening
 - afwijkingen van het uitwendige oor; of
 - afwijkingen van het middenoor
 - b. bij afwijkende audiometrie:
 - geleidingsverlies
(een verschil tussen de metingen van de lucht- en beengeleidingsdrempels van 15 dB of meer, gemeten als gemiddelde over vier frequenties, te weten 500, 1.000, 2.000 en 4.000 Hz).
 - asymmetrisch gehoorverlies
(10 dB of meer bij 3 frequenties, 15 dB of meer bij 2 frequenties, of 20 dB of meer bij 1 frequentie voor de octaaffrequenties van 500 Hz tot en met 8 kHz.
 - discrepantie tussen toon- en spraakaudiogram;



- c. spoedverwijzing bij plotsdoofheid of een sterk vermoeden hiervan in het geval dat een eerder audiogram ontbreekt
(verslechtering van 30 dB of meer in de spraakfrequenties binnen een periode van maximaal 14 dagen);
- d. bij significant verslechterd gehoor
(in 5 jaar of minder: 10 dB of meer bij 3, 15 dB of meer bij 2, of 20 dB of meer bij 1 frequentie(s) voor de octaaffrequenties van 500 Hz tot en met 8 kHz);
- e. indien de audicien geen betrouwbare audiometrie heeft verkregen;
- f. bij aangeboren of syndroombepaalde slechthorendheid;
- g. in geval van 'overige klachten':
 - looporen in de anamnese;
 - duizeligheid (bepaalde vormen);
 - oorsuizen (bepaalde vormen); of
 - facialisverlammingen.

4.3 Audiologisch onderzoek

4.3.1 Audiologisch onderzoek bij intake

4.3.1.1 Otoscopische screening

Specificatie van:	3.3.3
-------------------	-------

De door de audicien uit te voeren otoscopische screening bestaat uit inspectie van:

- a. de gehoorgang;
- b. het trommelvlies;
- c. de oorschelp; en
- d. de ruimte achter het oor.

4.3.1.2 Basisaudiometrie

(toonaudiometrie met hoofdtelefoon vanaf 20 dB HL en met beengeleider vanaf 30 dB HL)

Specificatie van:	3.3.3
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 8253-1:2010 NEN-EN-ISO 8253-3:2010



4.3.1.2.1 Met 'basisaudiometrie' kan worden volstaan:

- a. indien geen triage plaatsvindt (bijvoorbeeld na verwijzing door een voorschrijver)

4.3.1.2.2 Basisaudiometrie bestaat uit de volgende componenten:

- a. Toonaudiometrie ter bepaling van gehoordrempels, zo nodig gemaskeerd, ten minste bij de volgende frequenties:
 - luchtgeleiding:
 - vanaf 20 dB HL
 - te meten bij: 250 Hz, 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz, 4.000 Hz en 8.000 Hz. en zo nodig in tussenliggende frequenties
 - beengeleiding
 - vanaf 30 dB HL
 - te meten bij: 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz en 4.000 Hz.
- b. Zo nodig aanvullende audiometrische testen, bijvoorbeeld:
 - meting spraak in ruis,
 - tympanometrie,
 - UCL-meting (drempel onaangenaam geluid),
 - MCL-meting (meest comfortabel geluidsniveau),
 - dynamisch bereik te meten op relevante frequenties.

4.3.1.3 Triage-audiometrie

(toonaudiometrie vanaf 15 dB HL met hoofdtelefoon en beengeleider)

Specificatie van:	3.3.3
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 8253-1:2010 NEN-EN-ISO 8253-3:2010

4.3.1.3.1 Toonaudiometrie ter bepaling van gehoordrempels, zo nodig gemaskeerd, ten minste bij de volgende frequenties:

- a. Luchtgeleiding:
 - vanaf 15 dB HL.
 - te meten bij: 250 Hz, 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz, 4.000 Hz en 8.000 Hz. en zo nodig bij tussenliggende frequenties



- b. Beengeleiding ter bepaling van een air-bone gap
 - vanaf 15 dB HL
 - te meten bij: 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz en 4.000 Hz.

4.3.1.3.2 Spraakaudiometrie in stilte, indien geïndiceerd met maskering.³

4.3.1.3.3 Zo nodig aanvullende audiometrische testen, bijvoorbeeld:

- a. meting spraak in ruis,
- b. tympanometrie,
- c. UCL-meting (drempel onaangenaam geluid),
- d. MCL-meting (meest comfortabel geluidsniveau),
- e. dynamisch bereik te meten op relevante frequenties.

4.3.2 Audiologische beoordeling bij eindcontrole

Specificatie van:	3.3.3
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 8253-1:2010

4.3.2.1 Verificatie van de gehoorverbetering en van de bereikte compensatie van functionele beperkingen met behulp van:

- a. Spraakaudiometrie in het vrije veld waarbij het spraakverstaan met één hoortoestel (andere oor uitgeschakeld) wordt getest op drie intensiteiten en vergeleken met het maximale discriminatievermogen onder hoofdtelefoon. Wanneer met één van beide hoortoestellen geen 100% foneemscore behaald wordt of de maximale score pas bij 75 dB SPL bereikt wordt dient tevens op de drie intensiteiten het spraakverstaan met beide toestellen samen te worden getest. Motiveer een besluit af te wijken van de tot doel gestelde scores.⁴
- b. Vragenlijst over de door de cliënt ervaren verbeteringen door het gebruik van de hooroplossing. COSI (Client Oriented Scale of Improvement, Dillon e.a.1999) is verplicht.
- c. Verificatie van de bereikte versterking met behulp van Real Ear Measurement (REM) op drie intensiteiten. Leg de werkwijze vast in een lokaal protocol. Motiveer en documenteer een besluit om af te wijken van de tot doel gestelde waarden. Hierbij wordt aanbevolen REM niet alleen te gebruiken ter verificatie bij de eindcontrole, maar ook in te zetten bij fijn afstellingen gedurende het aanpastraject.⁵
- d. En voeg de IOI-HA toe aan de lijst met "aanvullend" te gebruiken vragenlijsten.
 - De vragen kunnen betrekking hebben op de situatie voor en na het gebruik van de hooroplossing, of op de direct ervaren verbetering.



- Bij voorkeur zal een wetenschappelijk gevalideerde vragenlijst worden gebruikt en zal de cliënt minstens een aantal weken ervaring hebben opgedaan met het dagelijks gebruik van de hooroplossing.
- Voorbeelden van gangbare gevalideerde vragenlijsten zijn (de waar nodig in het Nederlands vertaalde versies van):
 - IOI-HA (International Outcome Inventory for Hearing Aids)
 - GHABP ('Glasgow Hearing Aid Benefit Profile', Gatehouse, 1999)
 - AVABH ('Amsterdamse vragenlijst voor auditieve beperkingen en handicap', Kramer e.a. 1995).

4.3.2.2 Valideer dat de cliënt geen ongemak ervaart bij hard geluid;

vraag na of de cliënt ongemak ervaart van kort of langer durende harde geluiden. Laat de te harde geluiden door de cliënt benoemen en documenteer de bevindingen. Aanvullende verificatie wordt aanbevolen met behulp van REM van de ingestelde MPO op basis van de dB SPL omgerekende UCL waarde. Er kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van:

- RESR op 90 dB SPL EUHA-MPO signaal ⁶
- RESR op 90 dB SPL tonesweep

Documenteer een besluit om af te wijken van de tot doel gestelde waarden. ⁷

4.3.2.3 In aanvulling op bovenstaande evaluatiemetingen kunnen ook andere methoden nuttig zijn:

- UCL-meting
- visual speech mapping
- vrije veld metingen
- richtinghoren
- presentatie van voor de cliënt relevante 'geluidslandschappen'

4.4 Inrichting, apparatuur en instrumenten

4.4.1 Algemene inrichtingseisen

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024

³ Spraakaudiometrie is van belang voor het bepalen van de verschuiving van de curve, het maximale discriminatievermogen en eventuele regressie. In de regel zullen hiervoor vier meetpunten nodig zijn. Het maximale discriminatievermogen onder hoofdtelefoon is een voorspeller van het minimaal te bereiken spraakverstaan met hoortoestel.



4.4.1.1 Locaties waar hoorzorg wordt verleend dienen te beschikken over:

- a. een wachtruimte en receptie
- b. een rustige ruimte om (advies)gesprekken te voeren
- c. een ruimte waarin adequate audiometrie kan worden uitgevoerd
- d. een aanpasruimte
- e. een ruimte voor het uitvoeren van onderhoud

4.4.1.2. Ruimtes mogen met elkaar worden gecombineerd, zolang de ruimte voldoet aan de eisen die ieder gebruiksdoel daaraan stelt.

4.4.1.3. De ruimte waarin de audicien adviesgesprekken voert met de cliënt dient zodanig afgescheiden te zijn van andere ruimtes, dat de vertrouwelijkheid van de gevoerde gesprekken gewaarborgd is.

4.4.1.4. Ruimtes waarin audiometrie wordt uitgevoerd dienen te voldoen aan de onder 4.4.1.2. e.v. omschreven akoestische eisen.

4.4.1.5. De akoestische omstandigheden in aanpasruimtes worden beheerst.

4.4.1.6. In ruimtes waarin een vrijeveldmeting plaatsvindt is het achtergrondgeluid 35 dB LAeq,30sec of meetsignaal c.q. het gesproken woord maskeert.

4.4.1.7. Onderhoudsruimtes zijn zodanig gescheiden van de andere ruimtes dat de onderhouds- werkzaamheden geen versturende werking hebben –te denken valt aan geluid, geur en stof– op de andere activiteiten, met name niet op het uitvoeren van audiometrie en op het aanmeten van hoortoestellen.

4 Het maximale discriminatievermogen onder hoofdtelefoon is een voorspeller van het minimaal te bereiken spraakverstaan met hoortoestel. Om te kunnen controleren of zachte spraak, conversatiespraak en luide spraak voldoende verstaan worden, zou getest kunnen worden bij bijvoorbeeld 55, 65 en 75 dB SPL. Het is van belang dit voor beide oren te verifiëren. Bij asymmetrische spraakverstaanvaardigheid is het van belang te controleren of op elk oor het maximaal haalbare resultaat bereikt wordt en dit niet ten koste gaat van het binaurale spraakverstaan.

5 Toelichting: Anders dan met Visual Speechmapping (VSM) kunnen met de Real Ear Measurement (REM) techniek op basis van gevalideerde rekenregels doelversterkingen worden berekend en geverifieerd. Het wordt van belang geacht de beoogde versterking van het hoortoestel te controleren voor zachte spraak, conversatiespraak en luide spraak. Dit kan door te meten met het ISTS of ICRA signaal, aangeboden op bijvoorbeeld 55 dB SPL, 65 dB SPL en 75 dB SPL. Met REM wordt aldus ook informatie verkregen over het dynamisch gedrag van het hoortoestel. De VSM techniek is aanvullend nuttig als counselinginstrument, omdat het de wenselijke versterking van spraakklanken duidelijk zichtbaar kan maken voor de cliënt.



4.4.1.8 Aanbevolen wordt:

- a. bij het ontwerp en inrichten van ruimtes:
 - rekening te houden met de slechthorendheid van de cliënt (beperkt achtergrondgeluid en beperkte nagalm, voldoende verlichting om liplezen te vergemakkelijken),
 - rekening te houden met mogelijke bijkomende beperkingen van cliënten, zoals slechthoortheid en rolstoelgebruik,
- b. aan de receptie een inductielusssysteem beschikbaar te hebben,
- c. voor aanpasruimtes:
 - een minimaal oppervlak van 10 m² en een minimaal volume van 25m³,
 - een nagalmtijd van minder dan 0,5 seconden bij 500 Hz,
 - een achtergrondgeluidsniveau van 35 dB LAeq,30sec of minder onder gebruikscondities,
 - het ontbreken van dominante achtergrondtonen.
- d. omstandigheden die voldoen aan EN ISO 8253-2 voor vrijeveldmetingen.

4.4.2 Maximaal toegestane omgevingsgeluiden

4.4.2.1 Maximaal omgevingsgeluid voor betrouwbare basisaudiometrie

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 8253-1:2010

4.4.2.1.1 Maximaal toegestaan omgevingsgeluidsniveau (vergelijk onderstaande grafiek):

- a. voor een betrouwbare meting van luchtgeleiding vanaf 20 dB HL met behulp van een hoofdtelefoon,
- b. voor een betrouwbare meting van beengeleiding vanaf 30 dB HL met behulp van een beengeleider.

6 Suggestie: Voor meer informatie over het EUHA-MPO signaal en de toepassing daarvan: <https://www.euha.org/content/uploads/2020/12/euha-guideline-04-01-en.pdf?x16951>

<https://www.euha.org/content/uploads/2020/12/euha-leitlinie-04-01-ergaenzung-1.pdf?x16951>

7 Toelichting: Blijvende hinder van te harde geluiden, de gebruikelijke gewenning in aanmerking nemende, kan leiden tot het zachter zetten van het volume van het hoortoestel of zelfs tot minder of niet dragen van het hoortoestel. Dit dient zoveel mogelijk voorkomen te worden door aandacht te besteden aan de MPO.



4.4.2.1.2 Zo nodig kan worden gebruik gemaakt van een geluidreducerende cabine geschikt voor toonaudiometrie.



Grafiek 4.4.1 (Auteur: Herman Walstra)

Ter toelichting:

Grafiek 4.4.:1. is opgebouwd uit de volgende componenten:



Grafiek 4.4.2 (auteur Herman Walstra)

4.4.2.2 Maximaal omgevingsgeluid bij uitvoering 'triage-audiometrie'

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 8253-1:2010

4.4.2.2.1 Maximaal toegestaan omgevingsgeluidsniveau (vergelijk onderstaande grafiek):

- voor een betrouwbare meting van luchtgeleiding vanaf 15 dB HL met behulp van een hoofdtelefoon,
- voor een betrouwbare meting van beengeleiding vanaf 15 dB HL met behulp van een beengeleider.



4.4.2.2 Hierbij kan worden gebruik gemaakt van een geluidreducerende cabine geschikt voor toonaudiometrie.



Grafiek IV.4.3. (auteur: Herman Walstra)

Ter toelichting:

Grafiek 4.4.:3. is opgebouwd uit de volgende componenten:



Grafiek IV.4.4. (auteur Herman Walstra)



4.4.2.3 Eisen voor omgevingsgeluid in audiometrie- en aanpasruimtes.⁹

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 8253-1:2010

4.4.2.3.1 Door StAr erkende organisaties dienen het achtergrondgeluidniveau van audiometrie ruimtes zelf systematisch te (laten) meten en dit te documenteren.

4.4.2.3.2 StAr kan de door erkende organisaties uitgevoerde metingen en de resultaten daarvan laten controleren

4.4.2.3.3 Organisaties dienen de geluidscondities waaronder audiometrie wordt uitgevoerd te kunnen aantonen:

- door middel van een initiële geluidsmeting en vervolgmetingen die plaatsvinden zo vaak er sprake is van relevante wijzigingen in de geluidsomstandigheden,
- ondersteund door een gedocumenteerd en systematisch uitgevoerd risicomanagement dat onder meer voorziet in regelmatige controlemetingen.

4.4.2.3.4 Initiële metingen en vervolgmetingen moeten worden uitgevoerd en gedocumenteerd:

- hetzij door een van de organisatie onafhankelijke op dit gebied deskundige instantie,
- hetzij door een op dit vlak adequaat opgeleide deskundige vanuit de organisatie zelf.

4.4.2.3.5 Bij het meten van conformiteit aan de voorgeschreven geluidscondities mogen 'incidentele piekgeluiden' worden uitgesloten.

4.4.2.3.6 Bij het meten van conformiteit aan de voorgeschreven geluidscondities wordt voor het overige uitgegaan van een representatieve bedrijfssituatie.

Hierbij mag over de totale meetperiode 1% van de hoogst optredende piekgeluiden bij de beoordeling worden uitgesloten, mits:

- de optredende pieken en de oorzaak ervan zijn beschreven en zijn voorzien van een adequate risicoanalyse,
- risico's die redelijkerwijze zijn uit te sluiten hebben geleid tot effectieve preventieve maatregelen,
- audiometrie wordt onderbroken en/of wordt herhaald indien zich een geluidspiek heeft voorgedaan die valt onder de 1%-norm,
- de conformiteit aan de normen voor het omgevingsgeluid wordt beoordeeld per tertsband.



Voor het adequaat kunnen uitvoeren van een hoortoestelaanpassing met real ear metingen en eveneens voor het uitvoeren van spraakaudiometrie in stilte wordt per 1-1-2019 uitgegaan van te meten waarden van het omgevingsgeluid die overeenkomen met 35 dB LAeq,30sec

- a. dit leidt tot het ambitieniveau van gemiddeld 35 dB LAeq,30sec voor het adequaat toetsen van het vermogen om zachte spraakniveaus (< 60 dB SPL) te verstaan,
- b. en tot een maximaal gemiddeld geluidsniveau van 40 dB LAeq,30sec voor het testen van het spraakverstaan met spraakniveaus van 65 dB SPL en hoger.

4.4.3. Eisen aan apparatuur en instrumenten

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024 NEN-EN-ISO 8253-1:2010 EN-ISO 8253-1 en 3 EN 60645-1 en 2

4.4.3.1 Voor het uitvoeren van toonaudiometrie wordt een audiometer en een beengeleider gebruikt waarmee luchtgeleidings- en beengeleidingsdrempels worden gemeten, zo nodig gemaskeerd.

- a. de audiometer is een toonaudiometer type 1 of type 2 die voldoet aan EN 60645-1,
- b. de audiometer kan deel uitmaken van een geïntegreerd systeem met meer gebruiksdoelen,
- c. de werking van de audiometer moet minimaal éénmaal per twee jaar worden gekalibreerd in overeenstemming met EN ISO 8253-1 en de relevante onderdelen van EN ISO 389 voor audiometers.

9 Toelichting bij 4.4.2.3

a. Deze norm houdt in dat StAr het gebruik van cabines niet bindend voorschrijft: het gebruik van adequate cabines kan er echter toe leiden dat het voldoen aan de norm makkelijker kan worden gewaarborgd en dat het verrichten van audiometrie sneller verloopt doordat verstorend geluid vaker is uitgesloten,

b. StAr ziet ervan af het gebruik van cabines bindend voor te schrijven, omdat een kwaliteitsinstituut geen 'instrumenten' bindend dient voor te schrijven, wanneer zonder het gebruik van die instrumenten, of met gebruikmaking van andere instrumenten eveneens aan de gestelde norm kan worden voldaan.

De jaarlijkse risico-inventarisatie wijst uit of er zich grote veranderingen hebben voorgedaan waardoor de geldigheid van een meting in het geding kan zijn. Zonder deze of andere uit de risico-inventarisatie voortkomende veranderingen aan de situatie die onzekerheid over de geldigheid in alle redelijkheid hanteren we een geldigheidsduur van een meting van tien jaar.



4.4.3.2 Voor spraakaudiometrie is apparatuur beschikbaar die voldoet aan EN 60645-2 (een audiometer met cd-speler, of met in de software geïntegreerde spraaktesten).

4.4.3.3 De werking hiervan wordt binnen de door de producent voorgeschreven termijnen, doch minimaal ééns per twee jaar geverifieerd en gekalibreerd in overeenstemming met EN ISO 8253-3.

4.4.3.4 Voor het uitvoeren van vrije-veldmetingen zijn een versterker en een luidspreker beschikbaar.

4.4.4 Instrumenten voor otoscopie en voor het maken van oorafdrukken

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024

- a. Voor inspectie van de gehoorgang en het trommelvlies is een otoscopieset met wegwerpspecula in verschillende maten beschikbaar.
- b. Voor het maken van oorafdrukken is afdruk materiaal en zijn afdrukspuiten (of equivalenten), trommelvliesbeschermers en pincetten met ronde punt beschikbaar.
- c. Voor het aanpassen en repareren van oorstukjes is geschikte apparatuur of zijn geschikte instrumenten beschikbaar en geschikt opdik- en aflakmateriaal.
- d. Er zijn geschikte middelen beschikbaar voor het schoonmaken van de handen en van materiaal en materieel.

4.4.5 Apparatuur voor het instellen van hoortoestellen en voor gegevensopslag

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024

Een computersysteem is beschikbaar met hardware en software die geschikt zijn om hoortoestellen te programmeren en om relevante cliëntgegevens en gegevens over de dienstverlening aan de cliënt op te slaan.



4.4.6 Apparatuur voor elektro-akoestische metingen

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 NEN-EN-ISO 21388-2 2024

Om hoortoestelkarakteristieken (het frequentiekarakteristiek, het maximale (ingestelde) uitgangsniveau, de vervorming van het geproduceerde geluid en de interne ruis van het toestel) objectief te kunnen meten zijn instrumenten beschikbaar, zoals visual speech mapping, apparatuur voor insertion gain metingen, of apparatuur die voldoet aan EN 60118-7 2006 voor het met behulp van een coupler of oorsimulator meten van de hoortoestelkarakteristiek.

NEN-EN-ISO 21388:2021 en NEN-EN-ISO 21388-2 2024 bevelen de beschikbaarheid aan van:

- a. apparatuur voor het doen van 'real ear metingen'; en
- b. een klasse-1- of klasse-2-geluidsmeter die voldoet aan EN 61672-1:2014.

Elektro-akoestische apparatuur wordt binnen de door de producent voorgeschreven termijnen, doch ten minste eens per twee jaar gekalibreerd .

4.4.7 Onderhoudsgereedschap

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021

Een instrumentarium is aanwezig dat geschikt en toereikend is voor het onderhoud van hoorhulpmiddelen.

Dat instrumentarium kan bestaan uit:

- a. een slijpmachine voor het aanpassen van oorstukjes,
- b. gereedschap voor het uitboren en bijsnijden van slangetjes,
- c. een ultrasoon bad,
- d. een set van schroevendraaiers en tangetjes,
- e. een stethosclip,
- f. een binoculair of verlicht vergrootglas,
- g. een vacuumpomp, compressor of spuitbus.



4.4.8 Demonstratiemiddelen

Specificatie van:	3.2.7
Referentie:	NEN-EN-ISO 21388:2021 4.4.7

NEN-EN-ISO 21388:2021 en NEN-EN-ISO 21388-2 2024 bevelen aan hoortoestellen en aanvullende hoorhulpmiddelen voor demonstratie beschikbaar te hebben.

Hoofdstuk 5 Richtlijnen en protocollen

Dit hoofdstuk bestaat uit:

- 5.1 Vastlegging van cliëntgegevens
- 5.2 Nazorg
- 5.3 Hygiëne, veiligheid, milieu
- 5.4 Controle diameters
- 5.5 Richtlijn oorafdrukken

5.1 Vastlegging van cliëntgegevens

Specificatie van:	3.2.3
-------------------	-------

Van iedere cliënt worden, onder voorwaarde van diens uitdrukkelijke toestemming,¹⁴ minimaal de volgende gegevens vastgelegd en bijgehouden (elektronisch of op papier):
Inschrijfgegevens:

- a. Persoonsgegevens:
 - naam, adres, bereikbaarheid;
 - geslacht, geboortedatum; en
 - burgerservicenummer (BSN) of identiteitskaartnummer.
- b. (Zorg)verzekeringsstatus:
 - verzekeraar en polisnummer;
 - natura- of restitutiepolis; en
 - eventueel aanwezige relevante aanvullende verzekering(en).
- c. Zorggegevens:
 - huisarts;
 - indien van toepassing: behandelend KNO-arts en/of audioloog;



- indien van toepassing: historie met betrekking tot eerdere of lopende hoorzorg;
- indien van toepassing: aanwezig medisch voorschrift; en
- indien van toepassing: gegevens over onmiddellijke verwijzing naar KNO-arts of audiologische centrum en gegevens over eventueel gemaakte afspraken over voortzetting hulpmiddelenzorg.

Afspraakgegevens:

- a. eventuele afspraken over huisbezoek;
- b. afgesproken contactmomenten, contactdoelen en namen betrokken audicien en/of andere medewerkers; en
- c. plaatsgevonden contactmomenten, contactdoelen en namen betrokken audicien en/of andere medewerkers

Intake- en behandelgegevens:

- a. resultaten van anamnese en van uitgevoerde otoscopie en audiometrie;
- b. triageresultaat en gegevens over eventuele verwijzing en gegevensoverdracht;
- c. het 'hoorprofiel' van de cliënt (aard en ernst van het gehoorverlies, ervaren beperkingen, gewenste compensatie van hoorverlies en beperkingen, mogelijke contra-indicaties);
- d. mogelijke financiële beperkingen of voorkeuren van de cliënt;
- e. gestelde (haalbare) verbeterdoelen;
- f. met de cliënt overeengekomen eisen aan en specificaties van het hulpmiddel; en
- g. (identificatie van) tijdens proeftijd ingezette hulpmiddelen, cliëntervaringen daarmee en instellingen en eventuele bijstellingen van het hulpmiddel.

Resultaten van de uitgevoerde eindcontrole:

- a. meetgegevens;
- b. cliëntervaringen afgezet tegen de cliëntervaringen vóór de aanpassing en tegen de cliëntverwachtingen;
- c. eventuele restproblematiek; en
- d. eventuele doorverwijzing.

Gegevens over levering en vervolgafspraken:

- a. (identificatie) van geleverde hulpmiddelen en eventuele accessoires (mede in verband met mogelijke recall procedures);
- b. factuur- en betalingsgegevens;
- c. gemaakte vervolgafspraken onder meer over verdere dienstverlening en garanties;



- d. eventueel overeengekomen nazorg en/of verzekeringen;
- e. resultaten van (later uitgevoerd) cliënttevredenheidsonderzoek; en
- f. eventuele klachten of andere opmerkingen over de dienstverlening van de kant van de cliënt en/of diens omgeving en/of van de kant van betrokkenen uit andere professies en/of van de kant van de betrokken zorgverzekeraar(s).

5.2 Nazorg

Specificatie van:	3.3.3
-------------------	-------

Definitie nazorg

Onder 'nazorg' verstaan we de werkzaamheden die plaatsvinden na afronding van een positieve proefperiode (aanschaf) van het hoortoestel (of hoorhulpmiddel). De nazorg wordt onderverdeeld in:

1. Nazorg gericht op de controle van de functionele geschiktheid van het hoortoestel
(zie 5.2.1. voor verdere uitwerking).
2. Nazorg gericht op het (periodiek) onderhouden van het hoortoestel
(zie 5.2.2. voor verdere uitwerking).

Verantwoordelijkheid en initiatief

De klant wordt geacht het hoortoestel te gebruiken en onderhouden zoals bij de levering is uitgelegd. Bij klachten over het hoortoestel dient de klant voor nazorg terecht te kunnen bij het audiciensbedrijf waar het hoortoestel is aangeschaft.

Het initiatief tot nazorg ligt in het eerste jaar na aanschaf van het hoortoestel bij het audiciensbedrijf. Tussen 3 en 12 maanden na aanschaf spreekt het audiciensbedrijf met iedere klant minimaal één contactmoment af voor nazorg. Bij klachten over het functioneren van het hoortoestel mag een klant zich altijd eerder melden. Na het eerste gebruiksjaar, te weten meer dan 12 maanden na de aanschaf van hoortoestel, vindt deze nazorg plaats op initiatief van de klant.

Contactwijze

Nazorg is in beginsel een fysiek contactmoment met de klant. Een uitzondering vormen de werkzaamheden zoals beschreven onder 5.2.1.a en 5.2.2. Een vorm van digitale nazorg is toegestaan als de klant dit wenst én als het audiciensbedrijf dit kwalitatief kan verantwoorden. Daarbij dient de keuze van de klant te worden gerespecteerd.



5.2.1. Nazorg gericht op controle van de functionele geschiktheid van het hoortoestel

Na verloop van tijd kan een hoortoestelgebruiker het idee hebben dat het hoortoestel minder goed functioneert. De audicien kan dan uitzoeken of het hoortoestel nog functioneel geschikt is. Onder 'nazorg gericht op de controle van de functionele geschiktheid van het hoortoestel' worden alle werkzaamheden verstaan die gericht zijn op het beoordelen van de functionele geschiktheid van het hoortoestel. Tot deze werkzaamheden behoren:

- a. Het evalueren van de klantervaring met het hoortoestel (inclusief accessoires) ten aanzien van:
 - i. het gebruik en de bediening van het hoortoestel;
 - ii. het onderhoud van het hoortoestel;
 - iii. het technisch functioneren van het hoortoestel;
 - iv. het functioneren van de klant met hoortoestel (horen, spraakverstaan).

Als blijkt dat de klachten over de functioneren van het hoortoestel niet verklaard kunnen worden na stap a, is er verder onderzoek nodig, te weten:

- b. Het controleren van het hoortoestel op technische mankementen door:
 - i. het visueel beoordelen van het hoortoestel en zo nodig schoonmaken;
 - ii. het zo mogelijk beluisteren van het hoortoestel met een stethoclip.
- c. Als daar aanleiding voor is: het uitvoeren van otoscopische screening (zie 4.3.1.1.), bestaande uit inspectie van
 - i. de gehoorgang
 - ii. het trommelvlies
 - iii. de oorschelp
 - iv. de ruimte achter het oor

Als blijkt dat de klachten over het functioneren van het hoortoestel niet verklaard kunnen worden na de stappen a, b en c is er verder onderzoek nodig, te weten:

- d. Het uitvoeren van audiometrie (zie 4.3.1.3), om te beoordelen of er sinds de aanpassing van het hoortoestel
 - i. een achteruitgang is van 10 dB (of meer) op één of meer van de octaaffrequenties 500 t/m 4000 Hz;
 - ii. een toegenomen discriminatieverlies is.



- e. Het toetsen van de klantervaringen, het otoscopische beeld en de audiometrie aan de hoortoestelaanpassing (oorstukje, instellingen) en het hoortoestel zo nodig bij te stellen.

Verificatie

Na een significante afwijking of aanpassing moet het eindresultaat worden geverifieerd via het uitvoeren van spraaudiometrie met hoortoestel en/of REM, gemeten op tenminste één relevante luidheid. Onder een significante afwijking of aanpassing verstaan we:

- Een achteruitgang van 10 dB (of meer) op één of meer van de octaaffrequenties 500 t/m 4000 Hz;
- Een aanpassing van de versterking van het hoortoestel met 10 dB (of meer).

Uitvoering en registratie

Bovenstaande werkzaamheden zijn voorbehouden aan de audicien, met uitzondering van de werkzaamheden genoemd bij 5.2.1.a. De audicien kan handelingen delegeren aan een medewerker die daarvoor voldoende is gekwalificeerd (zie 3.2.5 Personeel). De uitkomsten van bovenstaande werkzaamheden worden (kort) beschreven in het dossier van de klant.

Overleg of verwijzing

Indien noodzakelijk (volgens NOAH-veldnorm) volgt er overleg met (c.q. verwijzing naar) de huisarts, KNO-arts of het Audiologisch Centrum.

5.2.2 Nazorg gericht op het (periodiek) onderhouden van het hoortoestel

Onder 'nazorg gericht op het (periodiek) onderhouden van het hoortoestel' worden alle werkzaamheden verstaan die gericht zijn op het in een goede conditie houden van het hoortoestel, of op het corrigeren van technische mankementen ten gevolge van normaal gebruik en slijtage. Tot deze werkzaamheden behoren:

- het controleren van het hoortoestel op technische mankementen;
- het controleren van het hoortoestel en oorstukjes/domes op pasvorm;
- het reinigen van het hoortoestel en vervangbare onderdelen (bijv. slangetjes, filters, domes, luidsprekers);
- het vervangen van defecte/verstopte onderdelen van het hoortoestel (bijv. slangetjes, filters, domes, luidsprekers, klein materiaal);
- het bieden van ondersteuning bij
 - gebruikersvragen over mobiele applicaties,
 - het vervangen van accu's of batterijen,
 - het in- en uitdoen van het hoortoestel,
 - de bediening van het hoortoestel,
 - het onderhoud van het hoortoestel.



Uitvoering en registratie

'Nazorg gericht op het (periodiek) onderhouden van het hoortoestel' mag door iedere medewerker worden uitgevoerd. De uitgevoerde werkzaamheden worden genoteerd in het dossier van de klant.

Tijdelijke vervanging

Moet het hoortoestel voor onderhoud of reparatie worden ingenomen, dan wordt, indien de klant daarom verzoekt, een adequaat leentoestel ter beschikking gesteld.

5.3 Hygiëne, veiligheid en milieu

Specificatie van:	3.2.6
-------------------	-------

Organisaties besteden systematisch aandacht aan hygiënisch en veilig werken op een manier die het milieu niet onnodig belast. Bijzondere risico's en aandachtspunten zijn benoemd en in de dagelijkse praktijk wordt daarnaar gehandeld.

De bijzondere risico's en aandachtspunten kunnen onder meer de volgende zijn:

- a. de keuze van geschikte desinfectie- en reinigingsmiddelen en de volgorde en wijze van gebruik ervan
- b. persoonlijke hygiëne en momenten van extra risico op besmetting
 - de techniek van handenreiniging en –desinfectie; en
 - momenten waarop het reinigen en desinfecteren van handen geboden zijn.
- c. objecten met bijzondere hygiënerisico's:
 - de otoscoop;
 - de video-otoscoop;
 - de lichtpen;
 - de afdruk;
 - het oorstukje;
 - het hoortoestel;
 - hoortoestellen worden op hygiënische wijze in ontvangst genomen van de cliënt bij voorbeeld op een tissue of in een disposable bakje;
 - de hoofdtelefoon;
 - de beengeleidingsbeugel;
 - de toonbank; en
 - het werkblad.



- d. het ultrasoonbad:
- altijd met gesloten deksel gebruiken;
 - niet meer dan aanbevolen hoeveelheid vloeistof gebruiken;
 - zacht rubber en plastic niet samen met andere materialen reinigen;
 - nooit meer dan twee oorstukjes tegelijk reinigen;
 - voorwerpen dienen voor reiniging ontdaan te worden van grof vuil;
 - ter vermindering van contaminatie van het ultrasoonbad wordt aanbevolen dichtgeknoopte plastic zakjes te gebruiken in plaats van open inzetbekertjes; en
 - gebruik de reinigingsvloeistof in de voor het product voorgeschreven concentratie en inwerktijd.
- e. afvoer van diverse soorten afval, rekening houdend met het milieu en met milieuwetten
- f. het vermijden van risico's op blootstelling aan vluchtige organische stoffen
- g. de werkwijze en de houding bij het nemen van een oorafdruk
- gebruikmaken van hiervoor bestemd speciaal meubilair en speciale instrumenten
- h. het voorraadbeheer, met aandacht voor:
- verpakking; en
 - houdbaarheid en hoeveelheden
 - specifieke producten op te bergen in een speciaal daarvoor bestemde koelkast (dus niet in de koelkast waar ook voedingsmiddelen en dranken worden bewaard).

De organisatie werkt bij voorkeur met een werkinstructie voor hygiëne die kan worden opgesteld zoals het model hieronder:

Werkinstructie hygiëne (voorbeeld)

Wat	Wanneer	Waarmee/Hoe lang
Handen	Voor en na contact met de cliënt.	Met water en zeep (bijvoorbeeld een muurdispenser) of handalcohol (70% op basis van ethanol, n-propanol en isopropanol).
	Na contact met hoortoestel, oorstukjes en afdrukken.	30 seconden



Hoortoestel	Aannemen van het hoortoestel in een disposable bakje. Het toestel reinigen alvorens iets te repareren of te vervangen of voor het vervangen van de batterijen.	Reinigingsspray of reinigingsdoekjes inwerktijd: 3 minuten
Oorstukje	Het oorstukje bij het slangetje aanpakken van de cliënt.	Desinfecterende vloeistof in een plastic beker of plastic zakje in het trilbad Na de inwerktijd afdrogen, de kanaaltjes droogblazen.
Afdruk voor oorstukje (opsturen naar het laboratorium)	Na afdrukname: de afdruk op een tissue leggen en alleen bij het restmateriaal vastpakken voor het inpakken in een plastic zakje. Hoeft niet gereinigd te worden.	Als de reiniging toch nodig is: desinfecterende vloeistof in een plastic beker of plastic zakje in het trilbad Na de inwerktijd goed afdrogen.
Afdruk voor zwemstukje (in de winkel bewerkt)	Na afdrukname de afdruk reinigen voor het verwijderen van het watje en daarna bewerken.	Desinfecterende vloeistof in een plastic beker of plastic zakje in het trilbad Na de inwerktijd goed afdrogen.
Lichtpen	Reinigen voor en na het plaatsen van het watje.	Reinigingsspray of reinigingsdoekjes
Otoscoop tuitjes	Wisselen bij elk oor van tuitje, eenmalig gebruik, of reinigen.	Desinfecterende vloeistof in een plastic beker of plastic zakje in het trilbad Na de inwerktijd goed afdrogen met papier.



Gereedschap, boortjes scharen pincetten etc.	Na het bewerken van een gedragen oorstukje, freesjes en boortjes reinigen. Na de reparatie aan een hoortoestel, pincetten, schroevendraaiers reinigen.	Desinfecterende vloeistof in een plastic beker of een plastic zakje in het trilbad Na de inwerktijd goed afdrogen met papier.
Oorkappen, beengeleidings-beugel	Voor en na elk gebruik de kunststof delen die het oor, bot achter het oor en gezicht raken, reinigen	Reiniging spray of reinigingsdoekjes
Tafel of toonbank waar cliënten te woord worden gestaan	Werken met een papieren onderlegger of disposable bakje waar de cliënt het hoortoestel op kan leggen.	Papieren onderlegger verwijderen en tafel inspraken met reinigingsmiddel.

5.4 Controle audiometers

Specificatie van:	3.2.7
-------------------	-------

Audiometers dienen, naast de kalibratie conform 4.4.2.3.1, regelmatig voor gebruik gecontroleerd te worden op juiste werking. Onderstaand overzicht geeft een overzicht van mogelijkheden om de juiste werking te controleren. Aanbevolen wordt om de juiste werking van hoofdtelefoon en beengeleider dagelijks te controleren en voor de overige controlehandelingen uit te gaan een aantal keren per jaar, aanbeveling luidt één keer per kwartaal.

Handling	datum	datum	datum	datum	datum	datum
toonaudiogram maken						
maak een toonaudiogram van jezelf of van een collega; vergelijk het audiogram met eerder gedane metingen.						
controle koptelefoonsnoer						
presenteer een continue toon en beweeg het snoer bij de koptelefoon en bij de stekker; controleer of de toon continu aanwezig is.						
controle beengeleidersnoerx						



presenteer een continue toon en beweeg het snoer bij de koptelefoon en bij de stekker; controleer of de toon continu aanwezig is.						
controle beengeleider						
schud de beengeleider zachtjes; er mag geen rammelend geluid hoorbaar zijn.						
controle intensiteit-/dB-regelaar						
zet de koptelefoon op en varieer de intensiteit van 0 tot 100dB HL.						
controle frequentieregelaar						
zet de koptelefoon op, presenteer een continue toon van 60 dB HL en varieer de frequentie van 125 tot 8000 Hz.						
controle smallebandmaskeerruis						
zet de koptelefoon op, presenteer een continue maskeerruis van 60 dB HL en varieer de frequentie van 125 tot 8000 Hz.						
controle van de ijktoon van de NVA-cdx						
controleer of de Vu-meter op de audiometer tot 0 dB SPL uitslaat als de ijktoon wordt afgespeeld (nummer 61 op de NVA-cd)						
controle van de spraakruis x						
beluister de maskeerruis die bij spraakaudiometrie wordt gebruikt						
controle responsieknop x						
controleer of het resposielampje gaat branden als de knop wordt ingedrukt						
controle koptelefoonkussens x						
controleer of de kussens zacht en schoon zijn						
controle koptelefoonaansluiting						
controleer of het geluid uit de juiste koptelefoonzijde komt (rechts is rood en links is blauw).						

x als de audiometer hiermee is uitgerust



5.5 Richtlijn oorafdrukken

Richtlijn inzake de bevoegdheden voor het maken van afdrukken van het oor.

Er zijn verschillende rollen aan te wijzen:

- StAr geregistreerd audicien
- Leerling-audicien
- Medewerker met (specifieke) certificaat/certificaten

In deze functies wordt er meer of minder vaak een afdruk van het oor gemaakt. Het onderricht in het maken van afdrukken van het oor is in deze functies ook verschillend. De StAr geregistreerde audicien heeft op de audicienopleiding ruim voldoende onderricht gehad in het maken van oorafdrukken.

De leerling-audicien krijgt aan het begin van de audicienopleiding onderricht in het maken van oorafdrukken. Er is nog weinig ervaring in het maken van oorafdrukken.

Om deze reden wordt afgeraden dat de leerling-audicien afdrukken maakt van oren met afwijkende anatomie of waarbij de normale anatomische verhoudingen zijn verstoord door een operatie. Het maken van oorafdrukken bij kinderen nadat bij hen trommelvliesbuisjes zijn geplaatst is een handeling waarbij ervaring een rol speelt. Om deze reden wordt dan ook afgeraden dat de leerling-audicien oorafdrukken maakt bij kinderen met afwijkende anatomie van het oor.

De cliënten waarbij een afdruk van het oor gemaakt wordt, zijn in twee groepen in te delen:

- Cliënten waarbij het maken van een oorafdruk geen verhoogd risico heeft. Dit betreft cliënten met een anatomisch niet afwijkend oor en een anatomisch niet afwijkende gehoorgang.

Het verschil in het maken van oorafdrukken bij volwassenen of bij kinderen is gelegen in de psychologische benadering van de kinderen.

- Cliënten waarbij het maken van een oorafdruk wel een verhoogd risico heeft. Dit betreft volwassenen cliënten met afwijkende anatomie van het oor of afwijkende anatomie van de gehoorgang. Hieronder valt ook de aanwezigheid van een trommelvliesbuisje of een perforatie van het trommelvlies.
 - Kinderen met afwijkende anatomie van het oor of de gehoorgang. Hieronder valt ook de aanwezigheid van een trommelvliesbuisje of een perforatie van het trommelvlies.
 - Volwassenen of kinderen met een status na een radicaaloperatie.



Certificering van oorafdruk cursussen

Het beoordelen van scholingsactiviteiten op inhoud, gericht op accreditatie, is een taak voor de Accreditatiecommissie. De Accreditatiecommissie accrediteert scholingsactiviteiten indien deze voldoende voorbereiden op het maken van oorafdrukken binnen de kaders van deze richtlijn. Indien de cursus voldoet aan de criteria en de beoordelingskosten zijn voldaan, is deze geaccrediteerd, tot het moment dat er inhoudelijke wijzigingen plaatsvinden of noodzakelijk zijn, maar minimaal 1 jaar.

Na het succesvol afsluiten van deze scholingsactiviteit mag men zelfstandig oorafdrukken maken, met inachtneming van alle overige bepalingen van deze richtlijn.

Hoofdstuk 6 Statuten, reglementen, regelingen

Dit hoofdstuk bestaat uit:

- 6.1. Statuten
- 6.2. Reglement registraties
- 6.3. Reglement erkenningen
- 6.4. Reglementen kwaliteitseisen
- 6.5. Reglement college van beroep
- 6.6. Klachtenregeling
- 6.7. Accreditatieregeling
- 6.8. Compliance-regeling
- 6.9. Overgangsregeling
- 6.10. Reglement Keurmerklogo

6.1 STATUTEN

Inhoud:	organisatie en inrichting van StAr
---------	------------------------------------

Artikel 1. Naam, zetel en duur

1. De stichting draagt de naam Stichting Audicienregister (StAr).
2. De stichting is statutair gevestigd te Noordwijk.
3. De stichting is opgericht voor onbepaalde tijd.



Artikel 2. Doel

De stichting stelt zich tot doel:

- a. het bevorderen van de kwaliteit en doelmatigheid van de revalidatie van slechthorenden, in het bijzonder de revalidatie met behulp van audiologische hulpmiddelen en hoorzorg voor mensen met problemen rondom het gehoor en de dienstverlening aan mensen die hoorproblemen willen voorkomen;
- b. het bevorderen van de professionaliteit en maatschappelijke erkenning van beroepen in de audiologische dienstverlening, in het bijzonder het beroep van audicien; en
- c. het bevorderen van de onderlinge samenwerking rondom de revalidatie van mensen met problemen rondom het gehoor, in het bijzonder tussen (groeperingen van) slechthorenden, voorschrijvers, zorgverzekeraars, producenten en importeurs van audiologische hulpmiddelen, audiciens, daarbij betrokken opleidingsinstituten, toezicht- en adviesorganen en wet- en regelgevende instanties.

Artikel 3. Middelen

1. De stichting probeert haar doel te bereiken onder meer door:
 - a. het formuleren van kwaliteitseisen met betrekking tot audiologische dienstverlening, in het bijzonder met betrekking tot de dienstverlening van audiciens en audicienbedrijven die actief zijn op de Nederlandse markt;
 - b. het doen accepteren van die kwaliteitseisen door belanghebbende groeperingen en instanties;
 - c. Het laten uitvoerend van conformiteitbeoordelingen en -controles bij organisaties en ten aanzien van beroepsbeoefenaren die willen aantonen conform bedoelde kwaliteitseisen te werken;
 - d. het verlenen van een kwaliteitsverklaring aan organisaties en een registratie aan beroepsbeoefenaren waarvan, respectievelijk van wie, bij een beoordeling of controle is gebleken dat zij werken conform bedoelde kwaliteitseisen;
 - e. te voorzien of te doen voorzien in een adequate vakopleiding en in adequate bij- en nascholingsmogelijkheden voor beroepsbeoefenaren in de audiologische dienstverlening; en
 - f. het bevorderen van alle andere activiteiten die op rechtmatige wijze tot het stichtingsdoel kunnen bijdragen.
2. In haar organisatie en werkwijze draagt de stichting ervoor zorg dat kwaliteits- en opleidingseisen worden geformuleerd en gehanteerd op onafhankelijke, transparante, objectieve en non-discriminatoire wijze.



Artikel 4. Vermogen

Het vermogen van de Stichting wordt gevormd door:

- a. subsidies, giften en donaties;
- b. hetgeen verkregen wordt door erfstelling of legaten;
- c. inkomsten uit hoofde van verleende diensten; en
- d. alle andere inkomsten.

Artikel 5. Bestuur

1. Het Bestuur van de stichting bestaat uit een oneven aantal van tenminste vijf en ten hoogste negen leden; het aantal wordt vastgesteld door het Bestuur zelf.
2. Indien het aantal bestuursleden is gedaald beneden het aantal van vijf blijft het Bestuur bevoegd. Aan de overige bestuursleden wordt de taak bedeed om dit aantal bestuursleden aan te vullen binnen een termijn van zes maanden.
3. De bestuursleden worden benoemd als volgt:
 - a. de voorzitter wordt door het Bestuur zelf in persoon aangezocht en benoemd;
 - b. de grootst mogelijke minderheid aan bestuursleden wordt uit de beroeps- en brancheverenigingen van audiciens en audiciensbedrijven aangezocht en benoemd; en
 - c. overige bestuursleden worden vanuit de aanpalende vakgebieden en belanghebbenden aangezocht en benoemd.
4. Bij de benoeming van bestuursleden streeft het Bestuur een gelijkwaardige vertegenwoordiging na van groeperingen die belang hebben bij audiologische dienstverlening in Nederland, zonder dat voor één van die groeperingen binnen het Bestuur een numerieke meerderheid zal ontstaan en onverlet de mogelijkheid ook anderen dan vertegenwoordigers van de genoemde groeperingen van belanghebbenden tot bestuurslid te benoemen.
5. Bestuursleden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Aftredende bestuursleden zijn terstond herbenoembaar. Het Bestuur stelt een rooster van aftreden vast zodanig dat jaarlijks één derde van de leden aftreedt.
6. Een bestuurslid, benoemd in een tussentijdse vacature, treedt af op het moment dat het vervangen lid zou zijn afgetreden;
7. Van de periodieke aftreding van een bestuurslid, benoemd door of vanuit één van de groeperingen die belang hebben bij audiologische dienstverlening in Nederland, wordt vier weken vóór de datum van aftreden schriftelijk kennisgegeven aan de betrokken groepering. Bij tussentijds aftreden geeft het Bestuur hiervan



onverwijld kennis aan de betrokken groepering. De betrokken groepering wordt in de gelegenheid gesteld om binnen acht weken na ontvangst van deze kennisgeving een nieuw bestuurslid te benoemen, respectievelijk voor te dragen. Wanneer de benoeming of voordracht van een nieuw bestuurslid door de daartoe gerechtigde groepering uitblijft wordt in de vacature voorzien door het Bestuur zelf.

8. Bestuursleden oordelen en besluiten zonder last of ruggenspraak.

Artikel 6. Einde bestuurslidmaatschap

Het bestuurslidmaatschap eindigt door:

- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
- b. aftreden;
- c. ontslag door het Bestuur;
- d. het intrekken van de benoeming door de benoemende instantie, of verlies van de titel waarop het bestuurslid is benoemd;
- e. ontslag door de rechtbank;
- f. het verlies van de vrije beschikking over zijn vermogen; of
- g. overlijden.

Artikel 7. Dagelijks Bestuur

1. Het Bestuur benoemt een uit zijn midden een plaatsvervangend voorzitter en een penningmeester.
2. Voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en penningmeester vormen tezamen het dagelijks Bestuur.

Artikel 8. Manager

1. Het Bestuur benoemt een manager. De manager kan indien gewenst aangeduid worden met secretaris.
2. De manager neemt deel aan de vergaderingen van het Bestuur en heeft daarin een adviserende stem, behoudens in het geval de beraadslaging betrekking heeft op de positie van de manager of op zaken haar of hem persoonlijk betreffende.
3. Het Bestuur kan aan de manager de functie titulair directeur verlenen.

Artikel 9. Taken van het Bestuur

1. Het Bestuur is belast met het besturen van de stichting.
2. Het Bestuur is bevoegd tot het verrichten van alle rechtshandelingen, daaronder met name begrepen het sluiten van overeenkomsten tot het kopen, vervreemden of bezwaren van registergoederen, alsook het sluiten van overeenkomsten waarbij de stichting zich als borg of hoofdelijk medeschuldenaar verbindt, zich voor een derde sterk maakt of zich tot zekerheidstelling van een schuld van een derde verbindt.



3. De stichting wordt in en buiten rechte rechtsgeldig vertegenwoordigd door het Bestuur. Daarnaast zijn de voorzitter en manager tezamen bevoegd de stichting in en buiten rechte te vertegenwoordigen. Bij ontstentenis van een van beiden wordt deze vervangen door de plaatsvervangend voorzitter. Bij beider ontstentenis worden zij vervangen door de plaatsvervangend voorzitter en de penningmeester.
4. Voor het beschikken over bank- en girosaldi is de handtekening van penningmeester of vicevoorzitter voldoende. Het Bestuur kan deze tekenbevoegdheid limiteren.
5. Het Bestuur is bevoegd tot het instellen en opheffen van commissies en werkgroepen, waaronder begrepen: Raad van Advies, Normeringscommissie, Accreditatiecommissie, Geschillencommissie, College van Beroep. Zij kan deze bevoegdheid delegeren aan het dagelijks Bestuur.

Artikel 10. Overige commissies en werkgroepen

1. Het Bestuur kan commissies en werkgroepen instellen voor nader te bepalen taakgebieden.
2. De samenstelling, taken en bevoegdheden van deze commissies worden door het Bestuur vastgesteld.

Artikel 11. Taken van het dagelijks Bestuur

Het dagelijks Bestuur voert minstens eenmaal per jaar overleg met de organisaties aan wie door of vanwege de stichting een kwaliteitsverklaring is uitgereikt.

Artikel 12. Taken van de manager

1. De manager is namens het Bestuur belast met:
 - a. de administratie van de stichting;
 - b. de voorbereiding van de vergaderingen van het Bestuur en de uitvoering van hun besluiten;
 - c. de inning van de vorderingen en het verrichten van betalingen; hij of zij is hiervoor verantwoording verschuldigd aan de penningmeester;
 - d. het verwerken van aanmeldingen dan wel afmeldingen voor een registratie of erkenning, inclusief aanmelding bij de auditorganisatie; en
 - e. De manager van de stichting is belast met het toezicht op de secretariaatsvoering en op de dagelijkse gang van zaken binnen de stichting.
2. Bij zijn/haar afwezigheid wordt de manager vervangen op de wijze die het dagelijks Bestuur bepaalt.



Artikel 13. Raad van Advies

1. Het Bestuur stelt een Raad van Advies in en benoemt daarvan de leden.
2. De raad bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste elf leden. Het aantal wordt vastgesteld door het Bestuur.
3. Bij de benoeming van de leden van de raad ziet het Bestuur erop toe, dat de leden ervan complementair zijn in kennis, ervaring en netwerk. Hierbij streeft het Bestuur een deskundige inbreng na van mensen met een gehoorprobleem, voorschrijvers, producenten en importeurs, audiciens en audicienbedrijven.
4. De Raad van Advies heeft tot taak:
 - a. het stichtingsbestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren over:
 - het vaststellen of wijzigen van kwaliteitseisen;
 - het vaststellen of wijzigen van beoordelingsprocedures;
 - het vaststellen of wijzigen van protocollen en richtlijnen;
 - het vaststellen of wijzigen van reglementen; en
 - het vaststellen of wijzigen van bij- en nascholingsdoelstellingen en de manier waarop kan worden voorzien in een bij- en nascholingsaanbod dat voldoet aan de geformuleerde doelstellingen.
 - b. het Bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren over het beroepsprofiel, de exameneisen en het opleidingsprogramma voor de beroepsopleiding tot audicien en overige opleidingen in audiologie.
5. Het Bestuur benoemt de voorzitter van de Raad in persoon.
6. De manager van de stichting treedt tevens op als secretaris van de Raad van Advies.
7. Het Bestuur kan ook andere personen of groeperingen dan de Raad van Advies verzoeken haar te adviseren.

Artikel 14. Reglementen kwaliteitseisen

1. Het Bestuur stelt, gehoord de Raad van Advies, de kwaliteitseisen en de eisen voor bij- en nascholing van geregistreerde audiciens vast.
2. Het Bestuur stelt een 'reglement kwaliteitseisen' vast, waarin nadere regels worden gesteld ten aanzien van de termijn waarbinnen en de wijze waarop het Bestuur gelegenheid zal bieden aan personen en organisaties aan wie een registratie of erkenning is toegekend en aan andere belanghebbende groeperingen kennis te nemen van en te reageren op het voornemen tot nadere vaststelling van kwaliteitseisen.
3. Wijzigingen in het reglement kwaliteitsnormen en wijzigingen van kwaliteitsnormen worden door het Bestuur vastgesteld, nadat de Raad van Advies is gehoord.



Artikel 15. Normeringscommissie

1. Het Bestuur stelt een Normeringscommissie in en benoemt daarvan de leden.
2. De commissie bestaat uit drie of vijf personen. Het aantal wordt vastgesteld door het Bestuur.
3. Benoembaar tot lid van de Normeringscommissie zijn personen die geen belang hebben (direct noch indirect) bij personen wiens registratie wordt beoordeeld.
4. De voorzitter van de Normeringscommissie heeft zitting in het StAr Bestuur en heeft stemrecht.
5. Bij de benoeming van de leden van de Commissie ziet het Bestuur erop toe, dat de leden ervan onafhankelijk en complementair zijn in kennis, ervaring en netwerk.
6. De Commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter en bepaalt zelf haar werkwijze. Hierover dient zij verantwoording af te leggen aan het Bestuur.

Artikel 16. Reglement registraties

1. Het Bestuur stelt een reglement registraties vast gehoord de Raad van Advies.
2. Het reglement bepaalt onder meer:
 - a. de voorwaarden waaraan audiciens moeten voldoen die door StAr willen worden geregistreerd;
 - b. de eisen die StAr stelt aan geregistreeerde audiciens;
 - c. de redenen waarom en de wijze waarop geregistreeerde audiciens uit het StAr-register kunnen worden geschrapt;
 - d. de wijze waarop StAr registraties openbaar maakt; en
 - e. de manier waarop StAr registratieaanvragen beoordeelt en toezicht houdt op geregistreeerde audiciens.
3. Wijzigingen in het Reglement registraties worden door het Bestuur vastgesteld, nadat de Raad van Advies is gehoord.

Artikel 17. Reglement erkenningen

1. Het Bestuur stelt een Reglement erkenningen vast, gehoord de Raad van Advies.
2. Het reglement bepaalt onder meer:
 - a. de wijze waarop door organisaties die een kwaliteitsverklaring wensen te verkrijgen een conformiteitsonderzoek dient te worden aangevraagd;
 - b. de wijze waarop en de termijn waarbinnen het onderzoek zal worden uitgevoerd;
 - c. de termijn waarbinnen de resultaten van het toetsingsonderzoek bekend zijn;
 - d. de wijze waarop de vertrouwelijkheid wordt gewaarborgd van de organisatiegegevens waarvan wordt kennisgenomen ten gevolge van het toetsingsonderzoek;
 - e. de inhoud, geldigheidsduur en vormgeving van de door de stichting te verstrekken verklaringen,



- f. de rechten en verplichtingen van de houder van zo'n verklaring; en
 - g. de wijze waarop door de stichting het verstrekken of intrekken van een verklaring zal worden gepubliceerd.
3. Wijzigingen in het Reglement erkenningen worden door het Bestuur vastgesteld, nadat de Raad van Advies is gehoord.

Artikel 18. College van Beroep

1. Het Bestuur stelt een College van Beroep in en benoemt daarvan de leden.
2. Het College van Beroep beslist op verzoek van een StAr geregistreerde audicien of een StAr gecertificeerd audicienbedrijf in uiterste instantie in geschillen die zijn ontstaan ten aanzien van het toekennen, niet toekennen of intrekken van de erkenning of het uitblijven van een duidelijke beslissing daarover.
3. De uitspraken van het College hebben de status van bindende uitspraak.

Artikel 19. Reglement College van Beroep

1. Het Bestuur stelt een Reglement College van Beroep vast, gehoord de Raad van Advies.
2. Het reglement bepaalt onder meer:
 - a. de omvang, samenstelling en zittingsduur van het college, alsmede de waarborging van de onafhankelijkheid;
 - b. de wijze waarop geschillen aanhangig worden gemaakt; en
 - c. de termijnen waarbinnen en de wijze waarop geschillen worden beslecht.
3. Wijzigingen in het Reglement College van Beroep worden door het Bestuur vastgesteld, nadat de Raad van Advies is gehoord.

Artikel 20. Geschillencommissie

1. Het Bestuur stelt een Geschillencommissie in en benoemt daarvan de leden.
2. De Geschillencommissie beslist op verzoek van een consument betreffende een klacht/geschil jegens een StAr geregistreerde audicien of een StAr gecertificeerd audicienbedrijf.
3. De uitspraken van de Geschillencommissie hebben de status van bindend advies.

Artikel 21. Reglement Geschillencommissie

1. Het Bestuur stelt een Reglement Geschillencommissie vast, gehoord de Raad van Advies.
2. Het reglement bepaalt onder meer:
 - a. de omvang, samenstelling en zittingsduur van de commissie, alsmede de waarborging van onafhankelijkheid;
 - b. de wijze waarop geschillen aanhangig worden gemaakt;
 - c. de termijnen waarbinnen en de wijze waarop geschillen worden beslecht; en
 - d. de wijze van publicatie van de uitspraak inzake geschillen.



3. Wijzigingen in het reglement Geschillencommissie worden door het Bestuur vastgesteld, nadat de Raad van Advies is gehoord.

Artikel 22 Accreditatiecommissie

1. Het Bestuur stelt een Accreditatiecommissie in en benoemt daarvan de leden.
2. De commissie telt tenminste drie leden, waarvan ten minste een audicien, een klinisch-fysicus audioloog en een KNO-arts deel van uit maken.
3. Het Bestuur stelt een of meerdere reglementen op waarin onderwerpen ten aanzien van accreditaties nader zijn gespecificeerd. Waarin in deze statuten niet wordt voorzien, wordt verwezen naar de regeling uit het betreffende reglement.
5. De Commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en bepaalt zelf haar werkwijze. Hierover legt zij, desgevraagd, verantwoording af aan het Bestuur.

Artikel 23. Reglement Accreditatiecommissie

1. Het reglement bepaalt de voorwaarden voor de toekenning van accreditatiepunten.
2. Het reglement bepaalt de aanvraagwijze, de mogelijk hieraan verbonden kosten, de beoordelingsprocedure en communicatie over het al-dan-niet toekennen van punten.

Artikel 24. Boekjaar, jaarstukken

1. Het boekjaar van de stichting valt samen met het kalenderjaar.
2. Het Bestuur stelt jaarlijks de begroting voor het komende kalenderjaar vast.
3. Het Bestuur stelt een verslag vast van de werkzaamheden verricht tijdens het voorgaande kalenderjaar.
4. Jaarlijks ultimo december worden de boeken van de stichting afgesloten en wordt door de penningmeester de balans en de rekening van baten en lasten opgemaakt.
5. Goedkeuring van balans en rekening van baten en lasten door het Bestuur strekt de penningmeester tot décharge voor het door hem gevoerde financiële beleid gedurende het boekjaar waarop de jaarstukken betrekking hebben.

Artikel 25. Vergaderingen

1. Het Bestuur vergadert tenminste tweemaal per jaar.
2. Van iedere bestuursvergadering wordt door de manager een verslag gemaakt.
3. De Bestuursvergaderingen worden bijgewoond door de voorzitter van de Raad van Advies.

Artikel 26. Nemen van besluiten

1. Voor zover in deze statuten geen grotere meerderheid is voorgeschreven, worden alle bestuursbesluiten genomen met volstreekte meerderheid van stemmen in een vergadering waarin de meerderheid van het aantal bestuursleden aanwezig is.
2. Indien het voor het nemen van besluiten vereiste aantal bestuursleden niet



aanwezig is, kan voor het nemen van het beoogde besluit een nieuwe vergadering worden gehouden, welke vergadering tenminste veertien dagen later zal plaatsvinden en waarbij, ongeacht het aantal aanwezigen, of het aantal aanwezige groeperingen, besluiten waarover in de eerstbedoelde vergadering geen beslissing kon worden genomen, genomen worden met volstrekte meerderheid van stemmen.

3. Bij staken van stemmen beslist de voorzitter.
4. Het Bestuur kan ook op andere wijze dan in een vergadering besluiten nemen, mits alle bestuurders in de gelegenheid worden gesteld hun stem uit te brengen en geen van hen zich tegen deze wijze van besluitvorming verzet. Een besluit is dan genomen, indien de volstrekte meerderheid, dan wel de vereiste grotere meerderheid van het aantal bestuurders zich voor het voorstel heeft verklaard;.
5. Over personen wordt schriftelijk gestemd in een geheime stemming.

Artikel 27. Statutenwijziging

1. Het Bestuur is bevoegd de statuten te wijzigen.
2. Een besluit van het Bestuur tot statutenwijziging behoeft een meerderheid van tweederde gedeelte van de uitgebrachte stemmen in een voltallige vergadering van het Bestuur.
3. Is de vergadering waarin een besluit tot statutenwijziging aan de orde is niet voltallig, dan zal:
 - a. hetzij een nieuwe vergadering worden bijeengeroepen, te houden tenminste 14 dagen na de eerstbedoelde vergadering, waarin het besluit kan worden genomen met een meerderheid van tweederde van de uitgebrachte stemmen, ongeacht het aantal aanwezigen of het aantal vertegenwoordigde groeperingen;
 - b. hetzij op andere wijze dan in een vergadering worden besloten, mits alle bestuurders in de gelegenheid worden gesteld hun stem uit te brengen en geen van hen zich tegen deze wijze van besluitvorming verzet; een besluit is dan genomen, indien een meerderheid van tweederde gedeelte van de uitgebrachte stemmen zich voor of tegen het voorstel heeft verklaard.
4. Bij de oproeping tot een vergadering waarin een voorstel tot statutenwijziging zal worden gedaan, dient zulks steeds te worden vermeld. Tevens dient een afschrift van het voorstel bevattende de woordelijke tekst van de voorgestelde wijziging bij de oproeping te worden gevoegd.
5. Een statutenwijziging treedt pas in werking, nadat daarvan een notariële akte is opgemaakt en deze is ingeschreven in het daartoe bestemde register. Ieder van de bestuursleden is bevoegd deze akte te doen verlijden en de inschrijving te doen verrichten.



Artikel 28. Ontbinding en vereffening

1. Het Bestuur is bevoegd de stichting te ontbinden.
2. Op het besluit van het Bestuur tot ontbinding van de stichting is het bepaalde in artikel 24 van overeenkomstige toepassing.
3. Het Bestuur is met de vereffening belast, tenzij bij het besluit tot ontbinding één of meer andere vereffenaars zijn benoemd.
4. Het Bestuur stelt bij het besluit tot ontbinding de bestemming van het batig liquidatiesaldo vast.
5. Na de ontbinding blijft de stichting voortbestaan voor zover dit nodig is tot vereffening van haar vermogen. Gedurende de vereffening blijven de bepalingen van deze statuten zoveel mogelijk van kracht. In stukken en aankondigingen die van haar uitgaan, moeten aan de naam van de stichting worden toegevoegd de woorden: 'in liquidatie'.
6. Na afloop van de vereffening blijven de boeken en bescheiden van de ontbonden stichting gedurende de door de wet bepaalde termijn onder berusting van de door de vereffenaars aangewezen persoon. Deze persoon is gehouden zijn aanwijzing ter inschrijving op te geven in het in lid 5 van artikel 24 vermelde register.

Artikel 29. Slotbepaling

In alle gevallen waarin door de statuten of het betreffende reglement van de stichting niet is voorzien, beslist het Bestuur.

6.2 Reglement registraties

Inhoud:	organisatie en inrichting van een 'audicienregister', uitschrijving, doorhaling en herregistratie, wijze van beoordeling op (non-)conformiteit.
---------	---

Artikel 1. StAr-register

1. StAr houdt een register bij van audiciens die voldoen aan door StAr gestelde eisen aan hun vakbekwaamheid en beroepsuitoefening.
2. De audicien die door StAr geregistreerd wil worden, dient de registratie zelf bij StAr aan te vragen. Hij of zij maakt hierbij gebruik van het 'aanvraagformulier voor registratie' dat door StAr op haar website voor ieder beschikbaar gesteld wordt.
3. Registratie vindt plaats voor onbepaalde tijd en wordt beëindigd:



- a. door uitschrijving uit het register op eigen verzoek; of
 - b. door doorhaling uit het register door StAr.
4. StAr publiceert op haar website de namen van geregistreerde audiciens, de organisatie waarin de geregistreerde audicien werkzaam is en de adresgegevens van die organisatie. Als het gaat om een organisatie met meer dan één vestiging, dan publiceert StAr de adresgegevens van de locatie waar de geregistreerde audicien zijn beroep uitoefent of zakelijk bereikbaar is.
 5. Na een doorhaling wordt de audicien uit het StAr register verwijderd.
 6. StAr informeert de organisatie waarin of ten behoeve waarvan de audicien werkzaam is over de beëindiging of doorhaling van diens registratie.
 7. De taken en verantwoordelijkheden van de Normeringscommissie zijn door het Bestuur aan de Normeringscommissie gedelegeerd. De Normeringscommissie is bevoegd tot het beoordelen en toekennen van (her)registraties.

Artikel 2. Voorwaarden voor (her)registratie

1. De audicien die zich wil laten registreren door StAr verklaart dat hij in het bezit is van authentieke documenten waaruit blijkt dat hij de vereiste vakopleiding heeft gevolgd en heeft afgesloten met een diploma:
 - a. de in Nederland opgeleide audicien:
 - beschikt over een erkend diploma van de vakopleiding tot audicien,
 - b. de in het buitenland opgeleide audicien beschikt over het einddiploma van een beroepsopleiding tot audicien die als evenwaardig aan de audicienopleiding in Nederland is of wordt erkend:
 - hetzij op basis van Europese regels tot wederzijdse erkenning van beroepskwalificaties,
 - hetzij op basis van een besluit van een daartoe door de Nederlandse overheid aangewezen instituut
 - in alle andere gevallen besluit de Normeringscommissie op basis van Artikel 1, lid 7.

Daarnaast dient te allen tijde een proeve van bekwaamheid met een voldoende te zijn afgerond.
2. De audicien die registratie aanvraagt op basis van een diploma of certificaat dat één jaar of langer geleden is afgegeven moet daarnaast beschikken over de certificaten van bij- en nascholingsactiviteiten die door StAr sinds het tijdstip waarop het diploma of ervaringscertificaat is behaald verplicht zijn gesteld aan geregistreerde audiciens.
3. De audicien die in het kalenderjaar dat voorafgaat aan het jaar waarin hij of zij registratie aanvraagt niet aantoonbaar bij 40 hoortoestelgebruikers of meer een hoortoestelaanpassing heeft verricht, toont door middel van een proeve van bekwaamheid aan nog steeds over de kennis en vaardigheden te beschikken om het vak naar behoren te kunnen uitoefenen.



Artikel 3. Eisen aan geregistreeerde audiciens

De geregistreeerde audicien:

- a. schoolt zich in voldoende mate na en bij, indien van toepassing kan StAr aanvullende na- bijscholingsbepalingen opleggen;
- b. oefent het vak van audicien uit en doet dat in overeenstemming met de door StAr gestelde 'hoorzorgeisen';
- c. verleent alle medewerking aan namens StAr uit te voeren beoordelingen en controles; en
- d. onderwerpt zich aan de uitspraken van de aan de StAr verbonden Geschillencommissie.

Artikel 4. Scholingseisen

1. De geregistreeerde audicien toont desgewenst en gedocumenteerd aan:
 - a. in het bezit te zijn van de door StAr geëiste certificaten voor verplichte bij- en nascholing; en
 - b. gedurende de tijd dat hij/zij is geregistreerd jaarlijks gemiddeld 100 scholingspunten te hebben behaald met door StAr geaccrediteerde bij- en nascholingsactiviteiten.
2. Het jaargemiddelde van 100 scholingspunten wordt gemeten over de driejaarlijkse referentieperiode wordt getoetst per 31 december van ieder kalenderjaar dat deelbaar is door drie, voor het eerst per 31 december 2025
3. Op de audicien die in de loop van een referentieperiode wordt geregistreerd is het voorgeschreven aantal scholingspunten naar evenredigheid van toepassing.
4. De audicien die in een referentieperiode onvoldoende scholingspunten heeft behaald dient dat tekort volledig in te halen in het kalenderjaar dat volgt op de referentieperiode. Het aantal in te halen scholingspunten leidt niet tot vermindering van het aantal 'regulier' te behalen bij- en nascholingspunten.
5. De audicien die in de meest recente afgesloten referentieperiode meer scholingspunten heeft behaald dan voor die periode werd geëist, kan dit surplus meenemen naar de volgende referentieperiode.

Artikel 5. Praktijkeis

1. De geregistreeerde audicien toont desgewenst en gedocumenteerd aan gedurende de tijd dat hij is geregistreerd jaarlijks gemiddeld 40 hoortoestelaanpassingen te hebben verricht vanaf intake t/m eindcontrole resulterend in aanschaf of een negatieve proef.
2. Het jaargemiddelde wordt gemeten over driejaarlijkse referentieperiodes en wordt getoetst per 31 december van ieder kalenderjaar dat deelbaar is door drie, voor het eerst per 31 december 2025.



3. Op de audicien die in de loop van een referentieperiode wordt geregistreerd is het voorgeschreven aantal aanpassingen naar evenredigheid van toepassing.
4. De audicien die in een kalenderjaar minder dan het vereiste aantal aanpassingen heeft verricht toont door middel van een proeve van bekwaamheid aan nog steeds over de kennis en vaardigheden te beschikken om het vak naar behoren te kunnen uitoefenen. Deze proeve van bekwaamheid dient binnen 6 maanden na het desbetreffende kalenderjaar met succes te zijn afgerond.

Artikel 6. Mogelijke reductie scholings- en praktijkeis

1. Bij langdurige ziekte is het mogelijk om reductie van het voorgeschreven aantal scholingspunten aan te vragen. Hieraan zijn voorwaarden verbonden, omdat reductie van scholingspunten zich moet verhouden tot het voeren van een kwaliteitsregister.
2.
 - a. Reductie van de scholingspunten is door StAr geregistreerde audiciens aan te vragen vanaf 12 maanden volledige arbeidsongeschiktheid door ziekte.
 - b. De aanvraag vindt plaats via het daartoe bestemde formulier op de website van StAr.
 - c. De Normeringscommissie beoordeelt de aanvraag en kent de reductie van de scholingspunten naar rato toe (ziekteperiode gedeeld door referentieperiode).
3. De gestelde praktijkeis komt niet in aanmerking voor een mogelijke reductie.

Artikel 7. Registratie bij wisseling werkgever

De audicien wiens dienstverband bij een audicienbedrijf eindigt, dient dit schriftelijk (per mail) bij StAr te melden. Na ontvangst van deze melding krijgt de audicien 12 maanden om een nieuwe werkplek door te geven. Na deze 12 maanden wordt de audicien uitgeschreven. De jaarbijdrage voor dat jaar wordt niet gerestitueerd

Artikel 8. Beoordelingen en controles

1. De geregistreerde audicien verleent alle medewerking aan de namens StAr uit te voeren beoordelingen en controles:
 - a. hij/zij documenteert op eerste verzoek van StAr of het auditbedrijf de door hem/haar gedurende het kalenderjaar verrichte hoortoestelaanpassingen; en
 - b. hij/zij overlegt op eerste verzoek van StAr of het auditbedrijf bewijsstukken waaruit blijkt dat hij/zij de door StAr voorgeschreven diploma's, certificaten, scholingspunten en praktijktoetsen heeft behaald.
2. De geregistreerde audicien werkt er actief aan mee dat het auditbedrijf door middel van een bezoek aan de werkplek kan beoordelen of hij/zij hoorzorg verleent in een daartoe geschikte werkomgeving, met daarvoor geschikte instrumenten en in overeenstemming met de eisen die StAr stelt aan het verlenen van hoorzorg.



Artikel 9. Titelgebruik

De door StAr geregistreerde audicien mag de titel 'StAr geregistreerd' voeren. Hij of zij dient zich ervan te onthouden deze titel te verbinden aan commerciële uitingen van organisaties die niet door StAr zijn erkend.

Artikel 10. Uitschrijving, doorhaling en herregistratie

1. Een geregistreeerde audicien kan StAr altijd verzoeken hem of haar uit te schrijven uit het register.
2. De geregistreeerde audicien die niet of niet langer voldoet aan de door StAr gestelde eisen of die niet of in onvoldoende mate meewerkt aan een namens StAr uit te voeren beoordeling of controle wordt door StAr doorgehaald in het register.
3. De audicien die op eigen verzoek is uitgeschreven uit het register kan StAr verzoeken om herregistratie. Op hem of haar is dan het bepaalde in artikel 2 van toepassing. In geval van vrijwillige uitschrijving uit het register en de aanvraag tot herinschrijving binnen één jaar na de bevestiging van uitschrijving, wordt de aanvraag beoordeeld door de Normeringscommissie. De Normeringscommissie zal op basis van vastgestelde normen en indicatoren een besluit nemen over herinschrijving in het StAr-register en kan eventueel aanvullende voorwaarden hieraan verbinden
4. De audicien van wie de registratie is doorgehaald kan StAr niet eerder dan een jaar na de datum waarop de doorhaling heeft plaatsgevonden verzoeken om herregistratie en uitsluitend indien op het moment van dat verzoek een eventueel ten tijde van de doorhaling bestaand tekort aan scholingspunten is ingelopen.

6.3 Reglement erkenningen

Inhoud:	organisatie en inrichting van een 'erkenningenregister' taken en werkwijze Normeringscommissie conformiteitsbeoordelingen en toekenning, schorsing en intrekking van erkenningen
---------	---

Artikel 1. Beoordeling, herbeoordeling, controle en nader onderzoek

1. Erkenning en de verlenging daarvan vinden plaats voor een periode van drie jaar.
2. StAr oefent toezicht uit door audits te doen laten uitvoeren door een gecontracteerd auditbedrijf op audicienorganisaties door:



- a. het uitvoeren van een 'eerste beoordeling' en vervolgens van een 'herbeoordeling' ééns in de drie jaar; een beoordeling of herbeoordeling is bedoeld ter toetsing en beoordeling van de conformiteit aan alle van toepassing zijnde kwaliteitseisen;
- b. het uitvoeren van een 'reguliere controle' gedurende ieder jaar waarin geen herbeoordeling plaatsvindt; een reguliere controle is bedoeld ter toetsing en beoordeling van getroffen corrigerende maatregelen, van de verwerking van veranderingen in de organisatie en van de bewaking van kritieke stappen in het kwaliteitsbeleid;
- c. het uitvoeren van een 'tussentijdse controle' zo vaak als opgelegde corrigerende maatregelen daartoe aanleiding geven; een tussentijdse controle is bedoeld ter toetsing en beoordeling van getroffen corrigerende maatregelen; en
- d. het uitvoeren van een 'nader onderzoek' ten aanzien van aan StAr bekend geworden mogelijke non-conformiteit m.b.t. de houder van een kwaliteitsverklaring en van aan StAr gebleken belangrijke het kwaliteitssysteem beïnvloedende wijzigingen in de organisatie van de houder van een kwaliteits-verklaring; dit onderzoek is specifiek gericht op de inhoud en omvang van de gebleken klacht of de gebleken wijziging.

Artikel 2. Normeringscommissie

Het Bestuur stelt een Normeringscommissie in en benoemt daarvan de leden, zulks in overeenstemming met hetgeen daarover is bepaald in artikel 14 van de stichtingsstatuten.

De Normeringscommissie heeft de navolgende taakgebied inzake het auditproces:

- a. erop toezien dat de audits op procedureel juiste wijze verlopen;
- b. het fungeren als inhoudelijk sparringpartner van de auditorganisaties;
- c. het jaarlijks aanleveren van vaktechnische speer- c.q. aandachtspunten voor audits; en
- d. schemabeheer: erop toezien dat het handboek auditbaar blijft.

Artikel 4. Aanvraag tot erkenning

1. Iedere organisatie in Nederland die zich toelegt op het beschermen tegen en/of het verminderen van slechthorendheid middels het aanpassen en verkopen van hoorhulpmiddelen kan de StAr verzoeken om erkenning.
2. Organisaties die zich op de Nederlandse markt voor hoorzorg presenteren onder één handelsnaam en/of beeldmerk worden, ongeacht hun rechtsvorm of organisatiestructuur, beschouwd als één organisatie die uitsluitend in haar geheel in aanmerking kan komen voor conformiteitsbeoordeling en erkenning.



3. Op eerste verzoek daartoe van betrokkene stelt het bureau van de StAr betrokkene op gepaste wijze in het bezit van:
 - a. een aanvraagformulier;
 - b. het geldende tarievenblad; en
 - c. het Handboek (met daarin vermeld de van toepassing zijnde kwaliteitseisen en de van toepassing zijnde statuten en reglementen van de stichting).
4. Na het ontvangen van de van toepassing zijnde ingevulde en rechtsgeldig getekende documenten zal StAr de aanvraag beoordelen en een besluit nemen over het accepteren ervan:
 - het beoordelen van een aanvraag bestaat uit het voorlopig toetsen of de door de aanvrager overgelegde documenten compleet en voldoende duidelijk zijn en of de aanvrager, gezien de overgelegde documenten, binnen de werkingssfeer valt van de aangevraagde kwaliteitsverklaring;
 - indien StAr de aanvraag niet accepteert, zal zij de aanvrager schriftelijk of per email en gemotiveerd hiervan op de hoogte brengen;
 - indien StAr de aanvraag accepteert, zal zij de aanvrager hiervan per email op de hoogte brengen.
5. Na het versturen van de schriftelijke bevestiging zet StAr het proces richting het auditbedrijf in gang zetten, leidend tot een conformiteitbeoordeling en op basis daarvan een beslissing over erkenning.
6. De conformiteitbeoordeling van een organisatie die om erkenning vraagt bestaat uit het onderzoek, de toetsing en de waardering van die organisatie. Dit onderzoek, toetsing en waardering wordt verricht door een onafhankelijke en hiertoe gecontracteerde auditororganisatie.

Artikel 5. Auditproces

Het doel van de audit is het beoordelen van het niveau van de uitvoering van de dienstverlening en bedrijfsinrichting van audicienbedrijven. Het gaat wat betreft de kwaliteit van de hoorzorg om de naleving van de meest recente versie van eisen zoals vastgelegd in het StAr Handboek Hoorzorg.

Het StAr Handboek Hoorzorg is gebaseerd op de ISO 9001 en onderliggende ISO 17021 eisen.

Nieuwe organisaties krijgen de eerste keer 'een initiële audit' door de hiertoe door StAr gecontracteerde, erkende auditororganisatie(s). De auditcyclus bestaat uit 3 jaar en bevat in het eerste jaar een initiële audit en de opvolgende 2 jaar, ieder jaar, een kortere opvolgaudit. Reeds erkende organisaties krijgen een hercertificeringsaudit i.p.v. een initiële audit en daarna 2 jaar jaarlijks een opvolgaudit.



Voor de uitvoering van de audits heeft StAr een samenwerkingscontract afgesloten met geaccrediteerde, onafhankelijke auditororganisatie(s). Als een audit wordt afgesproken, dient de organisatie te voldoen aan de beschreven kwaliteitsnormen. Tijdens de audit wordt onafhankelijk getoetst of de audiciensorganisatie voldoet aan de in het Handboek beschreven kwaliteitsnormen.

Auditoren

De auditoren hebben zowel kennis op het terrein van kwaliteitsbeleid en processen van zorg in het algemeen als voldoende inhoudelijke kennis om de geleverde hoorzorg te kunnen beoordelen. Auditoren voldoen aan de kwalificatie-eisen zoals deze zijn vastgesteld binnen de eigen auditororganisatie vanuit de ISO.

Verloop van de procedure voor een audit

a) Aanmelding

Het bureau van StAr geeft aan de auditororganisatie door welke organisaties geaudit dienen te worden

b) Offerte

Na aanmelding van de organisatie neemt de auditororganisatie contact op en stelt binnen 3 weken een offerte op. De offerte is geldig gedurende 1 maand. De auditprijs wordt bij de offerte gecommuniceerd. In de offerte wordt de audittijd voor de initiële of hercertificeringsaudit opgenomen, evenals de tijd voor opvolgaudits. Het bepalen van de audittijd wordt conform de geldende richtlijnen (ISO 9001) uitgevoerd op basis van aantal FTE en het aantal vestigingen (winkeldeuren) van het bedrijf.

Multisite-beoordeling

Organisaties die beschikken over meer dan één verkooplocatie die hoorzorg aanbieden onder hetzelfde kenbare label kunnen bij de auditororganisatie een verzoek indienen tot het uitvoeren van een zogenaamde 'multisite-beoordeling'.

De beoordeling of men voldoet aan de criteria van een multisite-beoordeling gebeurt op basis van:

1. Of de tot de organisatie of het samenwerkingsverband behorende verkooplocaties zich op de markt voor hoorzorg presenteren als een herkenbare eenheid.
2. De organisatie of het samenwerkingsverband een rechtspersoon is die:
 - beschikt over een centraal opgezet en bestuurd managementsysteem met



- interne audits in alle verkooplocaties om zo te toetsen of de hoorzorg-, organisatie- en inrichtingseisen van StAr deel uitmaken in alle verkooplocaties,
- bevoegd en in staat is om de naleving van de hoorzorg-, organisatie- en inrichtingseisen te waarborgen voor alle aangesloten verkooplocaties,

3. De volgende activiteiten worden centraal aangestuurd: systeemdokumentatie en systeemwijzigingen, evaluatie van corrigerende maatregelen, management evaluatie, interne audit(planning) en evaluatie van de resultaten, klachten en wet- en regelgeving.

Een groep organisaties, werkend met een centraal aangestuurd en gedocumenteerd managementsysteem onder een centraal hoofdkantoor of samenwerkingsverband, kan haar voordeel doen met een multisite-certificering*.

* Voor multisite-certificatie is van de International Accreditation Forum (IAF), de IAF Mandatory Document for the certification of multiple sites based on sampling issue', van toepassing.

Binnen een multisite-systeem zijn de managementsystemen onderling afhankelijk. Dit houdt in dat een bevinding, schorsing of intrekking van een certificaat gevolgen heeft voor alle verkooplocaties die vallen onder het multisite-certificaat.

Steekproef

Er gelden bij multisite-certificatie de volgende regels. De steekproef is als volgt opgebouwd ((wortel-formule uit IAF Mandatory document)

- Initiële audit : $\sqrt{\text{aantal vestigingen te bezoeken} + \text{hoofdkantoor te bezoeken}}$
- Opvolgingsaudits : $0,6 \times \sqrt{\text{aantal vestigingen te bezoeken} + \text{hoofdkantoor te bezoeken}}$
- Hercertificatieaudit : $0,8 \times \sqrt{\text{aantal vestigingen te bezoeken} + \text{hoofdkantoor te bezoeken}}$

Bij een steekproef wordt tevens gekeken naar de verschillende vormen van hoorzorg die men aanbiedt. Ieder vorm heeft een eigen steekproef.

ISO 9001 certificering

Organisaties die een geldige ISO 9001-certificering hebben, afgegeven door een geaccrediteerde instelling met een toepassingsgebied op het gebied van hoorzorg, zullen een korting krijgen op de audittijd aangezien men al een toetsing van het managementsysteem heeft gehad.



Centrale aansturing (managementreview), privacy, risicomanagement, interne audits, corrigerende maatregelen en de klachtenprocedure worden dan alsnog getoetst maar minder diepgaand dan bij organisaties die geen ISO 9001 certificering hebben.

Geïntegreerde audits ISO 9001 en StAr

Er zal gestreefd worden naar afstemming van de ISO 9001 audit met de StAr audit. Indien er sprake is van een steekproef, zal deze worden uitgevoerd conform de ISO 9001. Als audits gecombineerd kunnen worden uitgevoerd, zal er een reductie op de audittijd zijn.

c) Planning en uitvoering

Na ontvangst van de ondertekende offerte wordt de audit gepland bij auditoren met het aandachtsgebied hoorzorg. De planning van de auditdagen wordt binnen 3 weken bevestigd aan de organisatie. De auditplanning wordt door de auditor minimaal een maand voor de audit aan de organisatie toegestuurd. De auditor stuurt vervolgens het auditplan, waarin concreet staat aangegeven wat er gaat gebeuren en welke informatie en documenten worden verwacht.

De audit wordt uitgevoerd en beëindigd met een eindgesprek waarin het certificatieadvies wordt benoemd. De rapportage wordt dBinnen 4 weken na de audit stuurt de auditororganisatie de rapportage, inclusief certificaat indien van toepassing, naar de organisatie.

Beoordelingen in de audit

De audit vindt plaats op basis van het StAr-Handboek. Voor de beoordeling van de audit gelden dezelfde richtlijnen als voor ISO-audits.

Er kan sprake zijn van verbeterpunten, minors (tekortkomingen) en/of majors (kritische tekortkomingen).

- Bij verbeterpunten dient men in de volgende audit aan te geven wat men verbeterd heeft.
- Bij minors (tekortkomingen) maakt de organisatie binnen 2 weken een plan van aanpak om deze op te lossen. Dit plan wordt voorgelegd aan en door de auditor beoordeeld. In de audit van het volgende jaar zal dit aantoonbaar gemaakt moeten worden.
- Bij een major (een kritische tekortkoming) ontvangt de organisatie nog geen positief advies en dient men, binnen 2 weken, een plan van aanpak te maken voor verbetering. Binnen 3 maanden vindt er een extra audit plaats waarin beoordeeld wordt of de major (kritische) tekortkoming is opgelost. Deze termijn kan met 3 maanden verlengd worden.



Certificering

Certificering vindt plaats als de audit is afgerond en

- in geval van geconstateerde minors (tekortkomingen) het plan van aanpak is goedgekeurd door de auditor;
- in geval van geconstateerde majors (kritische tekortkomingen) er geen meer open staan; of
- er een positieve beoordeling van de rapportage bij de initiële en heraudits plaatsvindt door de reviewer c.q. certificatiebeslissers werkzaam bij de auditororganisatie.

Bij goedkeuring wordt er door de auditororganisatie een certificaat uitgegeven voor de duur van 3 jaar.

Schorsing/intrekking

De auditororganisatie zal de certificatie schorsen in gevallen waarin:

- het managementsysteem van de aangesloten organisatie aanhoudend of wezenlijk niet voldoet aan de certificatie-eisen, met inbegrip van de eisen aan de doeltreffendheid van het managementsysteem;
- de gecertificeerde organisatie er niet mee instemt dat audits met de vereiste frequentie worden uitgevoerd; of
- de gecertificeerde organisatie vrijwillig verzoekt om een schorsing.

Bij een schorsing is de certificatie (tijdelijk) niet geldig. Dit wordt ook vermeld op de website van StAr.

De organisatie heeft 6 maanden de tijd om het probleem t.a.v. de schorsing op te lossen. Wanneer dit probleem niet is opgelost binnen 6 maanden zal dat intrekking van de certificatie binnen 2 weken tot gevolg hebben.

De mogelijkheid bestaat dat na de audit het advies wordt gegeven om de organisatie niet te certificeren. Dit zal worden gemeld bij StAr. De organisatie kan, als men er klaar voor is, opnieuw een verzoek tot een audit indienen.

Artikel 6. Erkenningenregister en openbaarmaking

StAr publiceert op haar website de namen van de geregistreerde audiciens en de door haar erkende organisaties en hun locaties, alsmede de adresgegevens van die organisatie en haar verkooplocaties.

Artikel 7. Melding van wijzigingen en geschillen

Houders van een kwaliteitsverklaring hebben de verplichting aan StAr melding te maken van wijzigingen in hun organisatie en van geschillen, waarmee bedoeld wordt die klachten die niet onderling konden worden opgelost.



Artikel 8. Geheimhouding

Toetsers, leden van commissies, bestuursleden, alsmede bureaumedewerkers zijn gehouden op straffe van ontheffing van hun functie tot geheimhouding met betrekking tot gegevens ten aanzien van personen en organisaties die een kwaliteitsverklaring hebben, voor zover het gegevens betreft waarvan betrokkenen kennelijk slechts uit hoofde van hun StAr-functie hebben kunnen kennisnemen en voor zover het niet betreft de noodzakelijke communicatie van die gegevens in het kader van de uitoefening van hun functie bij StAr.

Artikel 9. Nadere uitwerking

1. De Normeringscommissie ziet toe op het schemabeheer ten behoeve van de uitvoering van audits.
2. Auditrichtlijnen worden opgesteld en geactualiseerd door de auditors en verkeren onder hun berusting.

6.4 reglement kwaliteitseisen

Inhoud:	manier waarop StAr normen ('kwaliteitseisen') vaststelt, taken en werkwijze van de Raad van Advies.
---------	---

Artikel 1. Kwaliteitseisen

1. StAr aanvaardt kwaliteitseisen als grondslag voor de afgifte van kwaliteitsverklaringen zoals bedoeld in haar statuten en reglementen.
2. De door StAr geformuleerde kwaliteitseisen en de daarbij behorende kwaliteitsverklaringen zijn:
 - a. eisen aan de vakbekwaamheid van en de beroepsuitoefening door een audicien, leidend tot de registratie van die audicien en tot openbaarmaking van de registratie;
 - b. eisen aan de hoorzorgverlening door een geregistreerde audicien en aan de organisatorische (verkoop)locatie(s) van waaruit hij de dienst verzorgt leidend tot een 'keurmerk' voor die (verkoop)locatie(s); en
 - c. eisen aan het kwaliteitssysteem van en aan de uitvoering van dat kwaliteitssysteem door een organisatie, leidend tot een 'erkenning' voor die organisatie en een 'keurmerk' voor alle verkooplocaties van die organisatie.
3. De kwaliteitseisen zijn waar mogelijk kwantificeerbaar en in elk geval transparant en objectief en ze worden toegepast op voor ieder gelijke wijze.



Artikel 2. Raad van Advies

1. Het Stichtingsbestuur stelt een Raad van Advies in.
2. De raad heeft tot taak, het functioneren van het registratie- en het erkenningenschema te begeleiden. De raad heeft de mogelijkheid het Bestuur gevraagd en ongevraagd advies te geven met betrekking tot die schema's en alles wat voor het functioneren daarvan van belang is.
3. De raad zal in zijn informatie aan het Bestuur onderscheid maken tussen verstrekte 'adviezen' en 'aanbevelingen'.
4. Het Bestuur zal de raad in elk geval advies vragen ter zake van:
 - aard en inhoud van de registratie-eisen, de hoorzorgeisen en de organisatie- en inrichtingseisen;
 - het vaststellen en wijzigen van reglementen, protocollen en richtlijnen.

Artikel 3. Aanvaarding van kwaliteitseisen

1. Voorstellen tot aanvaarding van kwaliteitseisen, of tot wijziging van kwaliteitseisen worden door de raad gevraagd of ongevraagd gedaan aan het Bestuur. Voorstellen kunnen eveneens door het Bestuur zelf worden gedaan en worden dan aan de raad ter advisering voorgelegd.
2. De raad voorziet zijn voorstellen of adviezen aan het Bestuur van een aanbeveling met betrekking tot de meest in aanmerking komende groeperingen aan welke eventuele conceptkwaliteitseisen ter becommentariëring worden voorgelegd.
3. Het Bestuur beslist met betrekking tot het al dan niet vastleggen in de vorm van een 'conceptkwaliteitseis' van de voorstellen of adviezen van de kant van de raad.
4. Conceptkwaliteitseisen worden door het Bestuur ter becommentariëring voorgelegd aan de personen en organisaties aan wie een kwaliteitsverklaring vanwege StAr is verstrekt en tevens aan daartoe het meest in aanmerking komende andere belanghebbende groeperingen. Het Bestuur zal hiertoe op zelf te bepalen wijze zorgdragen, doch tenminste door openbaarmaking van de conceptkwaliteitseis gedurende een periode van 30 dagen en door aankondiging van de openbaarmaking op daartoe geschikte wijze.
5. Nadat de termijn is verstreken waarbinnen belanghebbenden commentaar hebben kunnen leveren op een conceptkwaliteitseis verzoekt het Bestuur aan de raad het geleverde commentaar te beoordelen en eventueel te verwerken in het concept.
6. Het Bestuur stelt kwaliteitseisen vast na ontvangst van het in het vorige lid bedoelde al dan niet aangepaste concept en na toetsing van dit concept aan de statuten en reglementen van StAr.



Artikel 4. Openbaarmaking van kwaliteitseisen

1. Het Bestuur draagt zorg voor de openbaarmaking van vastgestelde kwaliteitseisen.
2. Het Bestuur zal hiertoe minimaal de vastgestelde kwaliteitseisen opnemen in het 'Handboek Stichting Audicienregister' en dat ter kennis brengen van de personen en organisaties aan wie een kwaliteitsverklaring is afgegeven, of die een aanvraag tot het verkrijgen van een kwaliteitsverklaring hebben ingediend.

Artikel 5. Van kracht worden van kwaliteitseisen

Door het Bestuur vastgestelde kwaliteitseisen, of door het Bestuur vastgestelde wijzigingen in deze eisen worden van kracht op 1 januari van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin de kwaliteitseis of de wijziging is vastgesteld. Het Bestuur kan besluiten de wijziging op een andere datum in te voeren.

Artikel 6. Informatieverschaffing

1. Aan de raad wordt tenminste eenmaal per jaar geanonimiseerd inzicht geboden in de door gecontroleerde personen en organisaties behaalde controleresultaten.
2. Aan de raad wordt voorts tenminste eenmaal per jaar een overzicht geboden van door StAr ontvangen klachten en de wijze van afhandeling daarvan en van de periodieke eigen beoordeling door StAr.

Artikel 7. Geschillen

1. Indien het Bestuur een advies van de raad niet of niet geheel wenst te volgen, dan zal het Bestuur zijn voorgenomen afwijkende beslissing met redenen omkleed en schriftelijk aan de raad voorleggen. Het Bestuur stelt de raad in de gelegenheid om binnen een termijn van 30 dagen te reageren op de voorgelegde stukken.
2. Indien de raad zich niet kan verenigen met een bestuursbesluit over de inhoud of het functioneren van het erkenningenschema, en het bestuursbesluit wijkt af van een advies van de raad, of de raad is niet in de gelegenheid gesteld om over dat bestuursbesluit te adviseren, dan kan de raad tegen dat bestuursbesluit in beroep gaan bij het College van Beroep, op de wijze die is omschreven in het Reglement College van Beroep.

6.5 Reglement College van Beroep

Inhoud:	organisatie en inrichting van een onafhankelijke beroepsmogelijkheid, procedure en beslissingsmogelijkheden bij beroep
---------	--



Artikel 1. Beroepsmogelijkheid

1. Tegen een besluit van StAr staat in de volgende gevallen beroep open:

Indien het besluit betrekking heeft op:

- a. Het al dan niet opnemen van een audicien en of organisatie in het Audicienregister;
 - b. Het opleggen van een herstelmaatregel;
 - c. Het opleggen van een herbeoordeling;
 - d. het opschorten van een erkenning door het StAr-Register;
 - e. het doorhalen van een registratie door het StAr-Register;
 - f. kostenveroordeling naar aanleiding van een klacht die is ingesteld voor de inwerkingtreding van de Geschillencommissie; of
 - g. de toekenning van scholingspunten door de Accreditatiecommissie.
2. Tegen een besluit van de Stichting Audicienregister staat beroep alleen open voor eenieder die een aantoonbaar belang heeft bij het genomen besluit.
 3. Een belanghebbende kan tevens beroep aantekenen tegen het uitblijven van een besluit in de zin van artikel 1a van dit reglement indien:
 - a. belanghebbende schriftelijk een verzoek heeft ingediend; en
 - b. het verzoek gemotiveerd is;Het gevraagde besluit wordt geacht te zijn uitgebleven, indien verzoeker niet binnen 30 werkdagen na diens verzoek door StAr schriftelijk van een gevraagd besluit in kennis is gesteld of indien StAr niet kenbaar heeft gemaakt dat het besluit om redelijke en billijke overwegingen 'nog' niet genomen kan worden.
 4. Tegen een besluit van StAr dat in een eerdere fase in ongewijzigde omstandigheden reeds is beoordeeld staat geen beroep open.

Artikel 2. Status van de beroepsprocedure

1. De beroepsprocedure heeft de status van arbitrage tussen de klagende partij en StAr als wederpartij.
2. De beroepsprocedure laat het recht van partijen of van derde-belanghebbenden onverlet zich te wenden tot de Nederlandse rechter.
3. Het instellen van beroep heeft geen opschortende werking, ook niet ten aanzien van:
 - a. een voorgenomen schorsing;
 - b. een schorsing of een intrekking van een kwaliteitsverklaring;
 - c. een doorhaling uit het register;
 - d. de toekenning van punten door de Accreditatiecommissie; of
 - e. de uitvoering en beoordeling van namens het Audicienregister opgelegde corrigerende maatregelen.



Artikel 3. Het aantekenen van beroep

1. Beroep dient te worden aangetekend binnen 30 werkdagen te rekenen vanaf het moment waarop de belanghebbende schriftelijk in kennis is gesteld van het besluit van StAr.
2. Indien het besluit van StAr openbaar wordt gemaakt, dient de belanghebbende binnen 30 werkdagen, te rekenen vanaf het moment van openbaarmaking door het Audicienregister, beroep aan te tekenen.
3. Beroep dient te worden aangetekend door middel van een schrijven geadresseerd aan het bureau van StAr.
4. Het niet tijdig indienen van beroep leidt tot niet-ontvankelijkheid.
5. Een beroep wordt niet-ontvankelijk verklaard indien er niet eerst een bezwaar is ingediend bij het Bestuur van StAr.
6. Het beroepschrift dient gemotiveerd te zijn. Het beroepschrift omvat ten minste:
 - a. een omschrijving van het besluit waartegen beroep wordt aangetekend;
 - b. een omschrijving van het belang waarin klager is of wordt geschaad door het genomen besluit; en
 - c. een omschrijving van de uitspraak en/of corrigerende maatregel die door klager wordt verlangd.

Artikel 4. Samenstelling College van Beroep

1. Het Bestuur benoemt de leden van het College van Beroep.
2. Het College van Beroep telt minimaal drie leden en bestaat uit één voorzitter en één vicevoorzitter die door het Bestuur in functie worden benoemd.
3. Voor benoeming in het College van Beroep komen bij voorkeur personen in aanmerking die niet werkzaam zijn in of als dienstverlener van het Audicienregister of van personen of organisaties die vallen onder de werkingssfeer van erkenningsschema's van het Audicienregister, bij voorkeur juristen en het college bevat minimaal 1 jurist.
4. De benoeming van de leden van het College van Beroep geschiedt voor de duur van drie jaar. Aftreding zal geschieden overeenkomstig een door het Bestuur op te stellen rooster van aftreden. Aftredende leden van het College van Beroep kunnen terstond worden herbenoemd, voor telkens een periode van drie jaar. Elke lid van het College van Beroep kan maximaal tweemaal worden herbenoemd.
5. Het College van Beroep handelt en besluit in volstrekte onafhankelijkheid van het Audicienregister.



Artikel 5. Behandeling van het beroep

1. Het College van Beroep start de behandeling van het beroep binnen 30 werkdagen na ontvangst van het schriftelijk ingestelde beroep.
2. Het College van Beroep werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor en stelt partijen dan ook in de mogelijkheid om de zaak schriftelijk te motiveren.
3. Het College van Beroep bepaalt de procesorde van het geding, stelt de termijnen vast en is bevoegd al datgene te doen wat het tot de goede beslissing van het geding nuttig oordeelt, onverminderd het bepaalde in de leden 1 en 2. Het College van Beroep kan besluiten tot een bezoek op locatie.
4. Het College van Beroep bepaalt de hoogte van het bedrag dat de verzoekende partij bij wijze van voorschot dient te betalen aan het College van Beroep ter voldoening van de kosten van het College van Beroep, waaronder tevens begrepen de kosten van de secretariële ondersteuning. Het College van Beroep maakt een inschatting van de proceskosten en het voorschot dat de verzoekende partij dient te voldoen.

Artikel 6. Beslissing op het beroep

1. Het College van Beroep beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Het College van Beroep beslist binnen twee maanden, nadat het beroepschrift in behandeling is genomen door het College van Beroep. Verlenging van de termijn van twee maanden is mogelijk, als partijen zich hiermee akkoord hebben verklaard.
3. De beslissing van het College van Beroep wordt neergelegd in de vorm van een gemotiveerd en schriftelijk vonnis.
4. Bij de beslissing stelt het College van Beroep tevens de kosten van het geding vast en bepaalt het College door welke partij die kosten geheel of gedeeltelijk moeten worden betaald.
5. Het vonnis wordt door het College van Beroep aan beide partijen toegezonden.
6. Het vonnis van het College van Beroep is bindend voor beide partijen. Tegen dit vonnis staat geen hoger beroep open. Partijen kunnen hun geschil in alle gevallen nog wel aanhangig maken bij de civiele rechter.
7. Een uitspraak inzake een beroep kan onder meer omvatten:
 - a. de toekenning van een kwaliteitsverklaring;
 - b. de intrekking van een kwaliteitsverklaring;
 - c. een opdracht aan StAr tot volledige of gerichte herbeoordeling van een persoon of organisatie ten aanzien waarvan door StAr een beslissing inzake een kwaliteitsverklaring is genomen: alsdan zal de gebruikelijke procedure voor herbeoordeling worden gevolgd;



- d. een opdracht aan StAr tot het treffen van preventieve maatregelen die moeten leiden tot het voorkómen van de in de beroepsprocedure gewraakte omstandigheid;
- e. een opdracht aan StAr tot openbaarmaking van het oordeel;
- f. een gehele of gedeeltelijke veroordeling in de kosten van de procedure voor de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij.

6.6 Reglement geschillenregeling

Inhoud:	organisatie en inrichting van de mogelijkheid en de daarbij behorende procedures voor het indienen van een klacht tegen een StAr geregistreerde audicien of StAr erkende audicienwinkel
---------	---

Artikel 1. Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. Commissie: de Geschillencommissie StAr;
- b. StAr: Stichting Audicienregister;
- c. Geregistreerd audicien: iedere natuurlijke of rechtspersoon die lid is van StAr;
- d. Geschil: een geschil in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van een geregistreerd audicien of erkend audicienwinkel in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van deze dienstverlener, welke niet na een mededeling of maatregel door de dienaar aanbieder wordt verholpen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 6;
- e. Klager: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt dan wel heeft gemaakt van de diensten van een bij StAr geregistreerde audicien of een StAr erkende audicienwinkel, alsook diens vertegenwoordiger of gemachtigde.
- f. Klachtfunctionaris: een onafhankelijk en onpartijdig persoon die klager op diens verzoek kan bijstaan bij de formulering van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Artikel 2. Taak

De Commissie heeft tot taak bindende adviezen te geven naar aanleiding van geschillen tussen StAr geregistreerde audiciens/StAr erkende audicienwinkels en klagers. Hierbij is de Commissie bevoegd om een vergoeding van de geleden schade toe te kennen tot een bedrag van €25.000,-.

Artikel 3. Samenstelling, benoeming, ontslag Commissie

- a. Een geschil dat in behandeling wordt genomen, wordt onderzocht en beoordeeld door minimaal drie leden van de Commissie. De Commissie kan per klacht een



andere samenstelling kiezen, maar bestaat altijd uit een onafhankelijke voorzitter, die door het Bestuur van StAr wordt benoemd, en twee andere leden, die tevens door het Bestuur van StAr worden benoemd;

- b. Voor de benoeming van de leden conform sub a van dit artikel vormt het Bestuur van StAr een pool van inhoudelijk deskundigen van (gelieerd aan) de leden van StAr. Het Bestuur van StAr kan de samenstelling van deze pool te allen tijde aanpassen. Eén lid wordt door of vanuit de cliëntenorganisatie benoemd, tenzij er zwaarwegende redenen tegen dit lid zijn vanuit de andere partijen;
- c. De voorzitter bezit de hoedanigheid van meester in de rechten en wordt benoemd voor een periode van drie jaar. Het Bestuur kan deze periode verlengen;
- d. Indien gedragingen van de voorzitter of een van de leden ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, kan het Bestuur van StAr de voorzitter of het betreffende lid tussentijds uit zijn functie ontheffen. Het Bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat de voorzitter of het betreffende lid daaromtrent is gehoord;
- e. Het Bestuur van StAr ziet er bij de samenstelling op toe dat de leden die zitting nemen in de Commissie geen band hebben met één van de betrokken partijen waardoor zij niet in volledige vrijheid zouden kunnen oordelen;
- f. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden; en
- g. Indien één van de betrokken partijen verzoekt om één of meer leden van de Commissie te wraken vanwege partijdigheid of mogelijke bevooroordeeldheid dan beslist de voorzitter over dat verzoek. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt.

Artikel 4. Geheimhouding

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen.
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

Artikel 5. Secretariaat

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat.
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 4 van overeenkomstige toepassing.



Artikel 6. Ontvankelijkheid

De Commissie kan klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond of naar haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen. Een klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen indien:

- a. Het geschil al bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. Het geschil (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de StAr geregistreerde audicien of StAr erkende audicien winkel

Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien:

1. In strijd met de (interne) klachtenregeling van de StAr geregistreerde audicien of StAr erkende audicienwinkel is gehandeld;
 2. De schriftelijke beslissing of het voorstel inzake afhandeling van de klacht de klacht onvoldoende heeft weggenomen;
 3. Van de klager gelet op de omstandigheden redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat de klacht bij de StAr geregistreerde audicien of StAr erkende audicienwinkel wordt ingediend; of
 4. De klacht is voorgelegd aan de klachtfunctionaris en diens vertegenwoordiging niet heeft geleid tot een onderlinge oplossing of het wegnemen van de klacht.
- c. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien het verzoekschrift niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in het verzoekschrift te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie;
 - d. Klager het in artikel 7 sub e bedoelde bedrag niet voldoet binnen twee weken nadat de factuur daarvoor aan klager is verzonden.

Artikel 7. Indiening

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat dat is benoemd conform artikel 5.
- b. De klacht bevat in ieder geval
 - de naam en het adres van de klager en de dienstverlener waartegen een klacht wordt ingediend;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden waarop de klacht berust;
 - een aanduiding van het doel dat met het indienen van de klacht wordt nagestreefd;



- een motivering waarom de uitkomst van de (interne) klachtbehandeling van de StAr geregistreerde audicien niet wordt geaccepteerd; en
 - alle relevante stukken die op de klacht betrekking hebben.
- c. De klacht kan worden ingediend door de klager zelf, een nabestaande, een vertegenwoordiger, een persoon die door de dienstverlener ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd indien de klacht bij de interne klachtbehandeling onvoldoende is weggenomen, een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de klager die direct met de klacht wordt meegezonden of een vereniging of stichting met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de vereniging of stichting volgens haar statuten behartigt.
- d. Indien de klacht is ingediend in strijd met artikel 6 sub b, wijst de Commissie klager daarop en is de Commissie bevoegd de (verdere) behandeling van de klacht terug te verwijzen naar de betreffende StAr gecertificeerde audicien. De Commissie is hierbij bevoegd aanwijzingen te verstrekken ter zake van die verdere behandeling.
- e. Klager is voor de klachtbehandeling door de Commissie een door het Bestuur van StAr vastgesteld bedrag verschuldigd, dat wordt terugbetaald indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

Artikel 8. Behandeling

- a. De Commissie kan informatie inwinnen die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet alsmede binnen de vigerende privacyregelgeving. In iedere fase van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken.
- b. Het secretariaat stelt de betrokken StAr geregistreerde audicien onverwijld schriftelijk in kennis van ingediende klacht en stelt haar in de gelegenheid binnen een termijn van vier weken na de datum van verzending van de klacht een schriftelijk verweerschrift in te dienen.
- Op verzoek van de StAr geregistreerde audicien kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Voorts draag het secretariaat er zorg voor dat partijen over en weer in kennis worden gesteld van alle documenten die in de loop van de behandeling van het geschil ter kennis van de Commissie komen.
- c. Behandeling van de klacht vindt schriftelijk dan wel mondeling plaats.
- d. Mondelinge behandeling van het geschil vindt plaats tijdens een hoorzitting. Partijen worden uiterlijk twee weken van tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan bij afwezigheid van een of beide partijen besluiten de hoorzitting door te laten gaan.



- e. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen.
- f. Partijen zijn bevoegd zich tijdens het proces van de behandeling van het geschil voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit deze machtiging blijkt.
- g. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil.
- h. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Artikel 9. Toetsing

De Commissie toetst (het nalaten van) de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van het geschil aan:

- a. Ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de (interne) klachtenregeling van de StAr geregistreerde audicien of StAr erkende audicienwinkel en de eisen van StAr) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijs en billijkheidshalve mag worden verlangd.
- b. Redelijke normen van professionaliteit.
- c. De redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze van de StAr geregistreerde audicien/StAr erkende audicienwinkel.

Artikel 10. Uitspraak

- a. De Commissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt doet de Commissie uitspraak binnen vier weken nadat klager en StAr geregistreerde audicien/StAr erkende audicienwinkel zijn geïnformeerd dat de behandeling schriftelijk plaatsvindt. De commissie is bevoegd, indien de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen dit vereisen, op korte termijn een uitspraak te doen. De Commissie is – mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen – bevoegd de termijn van vier weken één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een uitspraak binnen een termijn van zes maanden na voorlegging van het geschil verzekerd blijft.
- b. De uitspraak bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust, wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend en wordt schriftelijk aan partijen kenbaar gemaakt.
- c. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond dan wel niet-ontvankelijk verklaren van de klacht of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen.
- d. De Commissie is bevoegd de StAr geregistreerde audicien/StAr erkende



audicienwinkel in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen tot een maximumbedrag van € 7000,-. De kosten voor klager blijven beperkt conform hetgeen is opgenomen in artikel 7 sub e van dit reglement.

- e. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke fase van de behandeling van het verzoekschrift kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand, dan wordt het geschil of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken;
- f. Uitspraken van de Commissie gelden als een bindend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. De Commissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen dat degene die het aangaat de Commissie schriftelijk en binnen een door haar te bepalen redelijke termijn zal inlichten of en op welke wijze aan dit advies gevolg is gegeven en/of hoe in de toekomst zal worden gehandeld in vergelijkbare situaties. Ingeval een StAr geregistreerde audicien/StAr erkende audicienwinkel te dezer zake in gebreke blijft, stelt de Commissie het Bestuur van StAr daarvan in kennis.
- g. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel of ten dele voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak.
- h. Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Artikel 6 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11. (Jaar)verslaglegging

Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar. Het Bestuur van StAr maakt het jaarverslag elektronisch openbaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie, een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan en de geanonimiseerde einduitspraken van de Commissie, waarbij een schikking die plaatsvindt nadat een verzoekschrift is ingediend en een voorwaardelijke uitspraak als einduitspraak gelden.



6.7 Accreditatieregeling

Inhoud:	- beschrijving van de procedure die leidt tot 'accreditatie' van bij- en/of nascholingsactiviteiten, - beschrijving van de criteria aan de hand waarvan het aantal scholingspunten wordt bepaald dat aan een geaccrediteerde activiteit wordt toegekend, - beschrijving van de manier waarop audiciens het behaalde puntenaantal kunnen aantonen.
---------	---

6.7.1 Voorwaarden voor accreditatie en toekenning van scholingspunten

1. Het Bestuur van StAr kent scholingspunten toe aan daarvoor in aanmerking komende leeractiviteiten. Het Bestuur kan deze bevoegdheid delegeren aan een commissie of (ander) stichtingsorgaan.
2. StAr kent scholingspunten toe aan leeractiviteiten die naar het oordeel van StAr voldoende relevantie hebben, van voldoende niveau zijn en voldoende gestructureerd zijn.
3. StAr beoordeelt een leeractiviteit als 'voldoende relevant', wanneer die activiteit:
 - a. hetzij volledig of in hoge mate aansluit bij het 'Kwalificatiedossier Audicien, geldig vanaf 1 augustus 2012' of latere versies van dit kwalificatiedossier; of
 - b. onmiskenbaar bijdraagt aan het verwerven, verdiepen of verbreden van niet direct in het kwalificatiedossier genoemde kennis en vaardigheden waarover de audicien moet beschikken om, in aanvulling op het vak van audicien, ook andere taken te kunnen vervullen binnen de arbeidsorganisatie of de beroepsgroep.
4. StAr beoordeelt een leeractiviteit als 'van voldoende niveau', wanneer die activiteit is gericht op het bereiken van een leerresultaat dat past bij niveau 5 of hoger van het 'European Qualification Framework for Lifelong Learning', hetgeen inhoudt dat sprake is van:
 - a. kennis die kan worden gekwalificeerd als 'ruime, gespecialiseerde feiten- en theoretische kennis binnen een werk- of studiegebied en bewustzijn van de grenzen van die kennis';
 - b. vaardigheden die kunnen worden gekwalificeerd als passend binnen: 'een brede waaier van vereiste cognitieve en praktische vaardigheden om creatieve oplossingen voor abstracte problemen uit te werken'; en/of
 - c. gerichtheid op competenties die kunnen worden gekwalificeerd als: 'management en toezicht uitoefenen in contexten van werk- of studieactiviteiten waarin zich onvoorspelbare veranderingen voordoen' en/of 'prestaties van zichzelf en anderen kritisch bekijken en verbeteren'.



5. StAr beoordeelt een leeractiviteit als voldoende gestructureerd, indien de aanvraag tot het toekennen van scholingspunten voor die leeractiviteit tenminste een schriftelijke omschrijving geeft van:
 - a. de beoogde leerdoelen;
 - b. de inhoud van de leeractiviteit;
 - c. het te volgen programma en de effectieve studietijd die ermee is gemoeid;
 - d. de manier waarop de uitvoering van de activiteit en de bereikte resultaten ervan worden geëvalueerd; en
 - e. de manier waarop is geborgd dat gedurende zeven kalenderjaren na het jaar waarin de activiteit heeft plaatsgevonden of is afgesloten op betrouwbare wijze traceerbaar is:
 - wie aan de leeractiviteit hebben deelgenomen, respectievelijk door wie op welke wijze de leeractiviteit is uitgevoerd,
 - alsmede –waar dit van toepassing is– de resultaten van een afsluitende toets, of het werkstuk, de lezing, het rapport of een ander document op het samenstellen waarvan de leeractiviteit was gericht.
6. Aan een cursus of opleiding die voldoet aan de hierboven onder 2 t/m 5 geformuleerde criteria kent StAr uitsluitend scholingspunten toe indien de cursus of opleiding wordt verzorgd door een bij StAr geaccrediteerde organisatie.
7. StAr accrediteert organisaties die bij StAr scholingspunten voor een cursus of opleiding aanvragen en tegelijkertijd gedocumenteerd aantonen tot het geven van die cursus of opleiding competent te zijn. Van die competentie is, naar het oordeel van StAr, sprake indien:
 - a. de organisatie voor het samenstellen en overdragen van de leerstof personen inzet die ten aanzien van die leerstof over aantoonbare deskundigheid beschikken; en
 - b. de organisatie die bij het verzorgen van de cursus of opleiding een ander dan uitsluitend een onderwijsbelang heeft, aantoont te hebben gewaarborgd dat dit andere belang kenbaar is voor de deelnemers en niet de overhand zal hebben.

6.7.2 Accreditatiereglement

1. Definities:

- 1.1. Nascholing behelst leeractiviteiten die erop zijn gericht de kennis en vaardigheden die van een geregistreerd audicien mogen worden verwacht op peil en bij de tijd te brengen of te houden.
- 1.2. Bijscholing behelst leeractiviteiten die erop zijn gericht kennis en vaardigheden die relevant zijn voor het verlenen van hoorzorg en/of voor het uitvoeren van andere taken die de audicien binnen de arbeidsorganisatie of de beroepsgroep vervult of gaat vervullen te verwerven, te verdiepen of te verbreden.



1.3. Registratie geschiedt bij de eerste opname in het StAr register op basis van de beoordeling van vakdeskundigheid en werkervaring zoals beschreven in het Handboek. Het accreditatiereglement stelt geen eisen aan de kalenderdatum van registratie.

1.4. Toetsing is de periodieke beoordeling van het scholingsniveau en de werkervaring over de voorafgaande periode.

2. *Geaccrediteerde bijscholing*

- 2.1. Het aantal accreditatiepunten dat per bijscholingsactiviteit wordt toegekend, geschiedt namens het StAr-Bestuur door een accreditatiecommissie van tenminste drie leden, waarin een audicien, een klinisch-fysicus audioloog en een KNO-arts zitting hebben.
- 2.2. Aan geaccrediteerde scholing worden punten toegekend op basis van tijdsduur en inhoud. Hierbij geldt in beginsel een waardering van 5 punten per klokuur, met een maximum van 10 punten per klokuur. Het betreft netto onderwijsuren. Pauzes worden niet meegerekend. De aangeleverde informatie over de scholing kan de accreditatiecommissie doen beslissen een reductie toe te passen op de toekenning, al naar gelang de relevantie van de scholing voor de vakuitoefening van de audicien of de effectiviteit van de didactiek. Het verdient aanbeveling een omschrijving van de te verwerven competenties bij de aanvraag aan te geven. Toegekende punten worden afgerond op gehele waarden.
- 2.3. Het toegekende aantal accreditatiepunten kan worden verhoogd door met goed gevolg een afsluitende toets af te leggen. Deze toets moet vooraf bij de aanvraag ingediend worden ter beoordeling door de accreditatiecommissie.
- 2.4. Het bepaalde onder punt 2.2 geldt ook voor meerdaagse symposia, congressen, cursussen, studiedagen en dergelijke, die door StAr worden geaccrediteerd. Hierbij geldt een maximum van 100 punten per scholingsactiviteit.
- 2.5. Scholing niet vallende onder 2.4, zoals buitenlandse symposia of congressen, kan per geval op aanvraag van de betrokken audicien worden geaccrediteerd, waarbij het aantal klokuren in de weging wordt meegenomen. Ook hier geldt een maximum van 100 punten per scholingsactiviteit.
- 2.6. Door het volgen van fabrikantencursussen/-presentaties (merkgerelateerde cursussen/presentaties over nieuwe hoortoestellen of nieuwe ontwikkelingen op hoortoestelgebied) en niet algemeen toegankelijke scholingsactiviteiten kan maximaal de helft ($\frac{1}{2}$) van het totaal aantal punten per jaar worden behaald.
- 2.7. Het houden van een voordracht op geaccrediteerde bijeenkomsten wordt beloond met maximaal 40 punten per voordracht. Belonen van meerdere voordrachten per jaar is mogelijk, mits deze inhoudelijk verschillen.



- 2.8. Het als eerste auteur schrijven van een artikel dat in een vaktijdschrift wordt gepubliceerd wordt beloond met maximaal 15 punten per gedrukte pagina (gecorrigeerd voor advertenties e.d.). Het belonen van meerdere artikelen per jaar is mogelijk, mits deze inhoudelijk verschillen.
- 2.9. Individuele bijscholing zal door StAr worden beoordeeld op accreditatiewaardigheid, wanneer het gaat om een programma dat specifiek betrekking heeft op het audiciensberoep. Hierbij wordt het aantal bestede uren meegewogen. Als voorbeelden wordt hier genoemd een gestructureerd educatief werkbezoek aan een Audiologisch Centrum of een KNO-praktijk.
- 2.10. StAr behoudt zich het recht voor tot niet aangekondigde visitatie van de geaccrediteerde scholingsactiviteit.

3. Registratie van gegevens omtrent scholing

- 3.1. StAr houdt een overzicht bij van de scholing van elke bij StAr geregistreeerde audicien.
- 3.2. Per jaar geldt een norm van 100 punten. Het Bestuur kan voor een bepaald jaar een afwijkend minimum aantal te behalen punten vaststellen.
- 3.3. Indien in een bepaald jaar zware bij- en/of nascholingseisen gelden, kan de punteneis voor na- en/of bijscholing hierop worden aangepast.

4. Gebruik van de scholingsgegevens

- 4.1. De organisator van geaccrediteerde scholingsactiviteiten verstrekt rechtstreeks verifieerbare informatie aan StAr over de deelname en aanwezigheid van StAr geregistreeerde audiciens.

5. Aanvraag voor accreditatie van scholing

- 5.1. Het conceptprogramma wordt tijdig voorgelegd ter beoordeling. Hierbij geldt de volgende kostenregeling:
 - tot 6 weken voorafgaande aan de scholing = basistarief (zie artikel 6)
 - tot 2 weken voorafgaande aan de scholing = 50% toeslag
 - tot aanvang van de scholing = 100% toeslag
 - Aanvragen achteraf = 100% toeslag en ter beoordeling aan de commissie of aanvraag nog in behandeling kan worden genomen
- 5.2. De aanvraag dient geen punteneis te bevatten.
- 5.3. In de aankondiging van de scholing dient niet te worden geanticipeerd op het aantal door StAr te verstrekken accreditatiepunten zolang dit aantal nog niet is vastgesteld.
- 5.4. Het programma wordt in het algemeen aangeboden aan alle geregistreeerde audiciens.
- 5.5. Het leerdoel is omschreven in de zin van verwachte winst in deskundigheid, vaardigheden, inzicht en/of kennis.



- 5.6. De opzet is gebaseerd op moderne onderwijskundige inzichten, dat wil zeggen dat zo veel mogelijk ruimte wordt gegeven voor eigen inbreng en reflectie vanuit de ervaring op het eigen handelen.
- 5.7. De cursusorganisatie voldoet aan de sponsorcodes zoals ontwikkeld binnen StAr-verband.
- 5.8. StAr behoudt zich het recht voor om accreditatie van activiteiten te verlenen, ook wanneer niet aan alle bovengenoemde criteria wordt voldaan of te weigeren wanneer de kwaliteit van het gebodene niet naar genoeg is aangetoond.
- 5.9. Aanbieders kunnen een bezwaar indienen bij het College van Beroep over het aantal toegekende punten of bij het niet verlenen van accreditatie.
- 5.10. Overeenkomstig artikel 2.10 verschaft de organisator een afgevaardigde van StAr gratis toegang tot de scholingsactiviteit ten behoeve van een beoordeling van het gebodene.

6. Kosten, procedure en publicatie

- 6.1. StAr rekent een op de tarieflijst gepubliceerd bedrag voor aanvragen van activiteiten van organisaties. Deze kosten dienen vooraf te worden voldaan d.m.v. storting op het daartoe bestemde rekeningnummer van StAr te Noordwijk. Bij aanvragen door non-profit organisaties brengt StAr geen kosten in rekening.
- 6.2. StAr beoordeelt de accreditatieaanvragen ná ontvangst van het verschuldigde bedrag. Alleen betalingen o.v.v. de naam van de scholingsactiviteit en (voor zover mogelijk) de datum daarvan, worden in behandeling genomen.
- 6.3. Een geaccrediteerde activiteit kan worden voorzien van het StAr-logo en het aantal punten..
- 6.4. Wanneer een geregistreerde audicien een niet-geaccrediteerde deskundigheid bevorderende activiteit volgt, kan hij/zij deze kosteloos ter beoordeling aan de StAr Accreditatiecommissie voorleggen.

6.8 Complianceregeling

Inhoud:	expliciete beleidsverklaring te zullen handelen conform mededingingsregels
---------	--

1. StAr leeft te allen tijde de mededingingsregels na.
2. Deze regeling bindt het Bestuur, het bureau, de Raad van Advies en iedere andere commissie, werkgroep of projectgroep, hoe ook genaamd die in StAr-verband bijeenkomt of anderszins onderling communiceert.
3. Het Bestuur van StAr is eindverantwoordelijk voor de naleving van deze regels binnen en door StAr.



4. Ieder op wie deze code betrekking heeft, zal:
 - a. zich onthouden van gedragingen die een inbreuk vormen op het mededingingsrecht; en
 - b. zich onthouden van uitlatingen in woord en geschrift waardoor de indruk kan worden gewekt dat StAr is betrokken bij zulke gedragingen.
5. Personen die vallen onder de reikwijdte van deze regeling en waarvan de overtreding van deze regeling, of anderszins van mededingingsregels, vaststaat, worden door het Bestuur ontslagen uit alle functies die zij ten behoeve van StAr vervullen.
6. Het Bestuur bevordert dat door StAr geregistreerde audiciens en door StAr erkende organisaties zich eveneens onthouden van het overtreden van mededingingsregels en het zal personen of organisaties waarvan in rechte onherroepelijk is komen vast te staan dat ze die regels hebben overtreden onverwijld hun registratie of erkenning ontnemen.
7. Het Bestuur draagt ervoor zorg dat degenen die vallen onder de reikwijdte van deze regeling op gepaste wijze op de hoogte worden gebracht van het bestaan en de inhoud van deze regeling en daaraan met regelmaat worden herinnerd.

6.9 Overgangsregeling

Inhoud:	vaststelling van de datum waarop de huidige versie van het Handboek van StAr van kracht wordt, vaststelling van de datum vanaf welke het niet voldoen aan één of meer van de normatieve bepalingen uit de vigerende Handboekversie tot consequenties kan leiden.
---------	--

Versie 3.2 wordt van kracht op 1 juni 2025 en alle geregistreerde audiciens alsmede erkende audicienwinkels worden geacht aan de bepalingen in deze versie van het Handboek te voldoen per 1 september 2025.

Alle dan reeds geldende normen en alle toevoegingen zijn op of worden vanaf dat moment van kracht, tenzij in deze paragraaf of in de voetnoten expliciet iets anders is vermeld.



6.10 Reglement keurmerklogo audicienregister

Inhoud:	Het Audicienregister voert het Keurmerk Audicienregister uit en beheert een register aan organisaties, ondernemingen en audiciens die voldoen aan de eisen van het Audicienregister, zoals opgesteld in het Handboek van het Audicienregister. Voor keurmerkhouders is een keurmerklogo beschikbaar.
---------	--

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Audicienregister: de Stichting Audicienregister, gevestigd te Noordwijk.
- b) Het Bestuur: het Bestuur van het Audicienregister.
- c) Het Register: het register van gecertificeerde organisaties en geregistreerde audiciens uit hoofde van deze regeling, het Audicienregister genaamd.
- d) Controlerende instantie(s): StAr stelt voor het auditeren van organisaties die erkend willen worden door StAr en die in aanmerking willen komen voor het keurmerk van het Audicienregister erkende auditororganisatie(s) aan.
- e) Erkende organisaties: organisaties die een audit door de door StAr hiertoe gecontracteerde, erkende auditororganisatie op basis van de eisen uit het StAr Handboek positief hebben doorstaan, erkenning hebben verkregen en die zijn ingeschreven in het StAr-register.
- f) Keurmerklogo: het beeldmerk waarmee gecertificeerde audicienorganisaties en geregistreerde audiciens naar buiten kunnen treden.

Artikel 2. Gebruik keurmerklogo

1. De organisatie die gebruik maakt van het keurmerk, Erkend Audicien, mag niet afwijken van het door het Audicienregister opgestelde beeldmerk. Het beeldmerk mag vergroot en verkleind worden.
2. Het keurmerk mag gebruikt worden in of met verwijzing naar alle locaties die vallen onder het bereik van de aan de organisatie toegekende erkenning.
3. Keurmerkhouders die staan ingeschreven in het register mogen het keurmerklogo van het Audicienregister voeren, gedurende de periode dat ze staan ingeschreven in het register.
4. Het keurmerklogo mag alleen worden gevoerd door indien er wordt voldaan aan de vereisten uit het Handboek van het Audicienregister, hetgeen door de controlerende instantie getoetst zal worden tijdens de audit.
5. Keurmerkhouders zijn niet bevoegd het recht tot gebruik van het keurmerklogo aan een derde over te dragen of aan een derde licentie hierop te verlenen.



Artikel 3. Schorsing en doorhalen registratie register

1. Indien de vermelding van een organisatie in het Register is opgeschort dan wel doorgehaald dient de organisatie onmiddellijk te stoppen met het voeren op welke manier dan ook van het keurmerklogo.
2. De organisatie, wiens recht ingevolge het in het eerste lid bepaalde eindigt, heeft geen recht op enige vergoeding van schade doordat materiaal voorzien van het keurmerklogo niet meer mag worden gebruikt en/of moet worden aangepast.

Artikel 4. Misbruik keurmerklogo

1. Het gebruik van het keurmerklogo door organisaties die niet staan geregistreerd in het register wordt als misbruik aangemerkt.
2. Foutief of misleidend gebruik van het keurmerklogo wordt als misbruik aangemerkt.
3. Keurmerkhouders zijn verplicht iedere inbreuk op het keurmerklogo die hun ter kennis komt mede te delen aan StAr.
4. Keurmerkhouders mogen geen onjuiste mededeling of uiting net betrekking tot het bezit of de inhoud van een door het Audicienregister aan de organisatie of aan onderdelen daarvan verstrekte erkenning.

Artikel 5. Dwangsom

1. Een keurmerkhouder waarbij de registratie in het register is opgeschort dan wel doorgehaald is conform artikel 3 verplicht per direct te stoppen met het voeren van het keurmerklogo en dient binnen 48 uur na de schriftelijke kennisgeving van de opschorting of doorhaling alle uitingen van het keurmerklogo (o.a. op website) te hebben verwijderd.
2. De onderneming dient op straffe van een dwangsom van €1.000,- per dag en per overtreding uitvoering te geven aan het bepaalde in het eerste lid.
3. Ieder gebruik van het keurmerklogo wordt, in het kader van het in het tweede lid bepaalde, gezien als een aparte overtreding.
4. Het Audicienregister kan juridische maatregelen nemen om het gestelde in eerste lid af te dwingen. De hiervoor te maken kosten komen voor rekening van de in gebreke gebleven onderneming.

Artikel 6. Inwerkingtreding

1. Het Bestuur van StAr is bevoegd dit reglement te wijzigen.
2. Dit reglement treedt in werking na vaststelling door het Bestuur van StAr.



Hoofdstuk 7 Kennis uit waarneming

Bij StAr worden soms meldingen gemaakt van non-conformiteit bij StAr geregistreerde audiciens en/of StAr erkende audicienwinkels/-organisaties. Deze meldingen geven bij StAr het signaal af wat erop zouden kunnen wijzen dat een geregistreerde audicien of een erkende audicienwinkel/-organisatie niet langer aan de door StAr gestelde eisen voldoet. Mochten deze signalen voldoende concreet zijn en tot het vermoeden leiden dat er sprake is van normafwijkend gedrag, dan kan de Normeringscommissie concluderen dat er actie ondernomen dient te worden.

De Normeringscommissie zal dan:

- a. de betrokken persoon of audicienwinkel/-organisatie om opheldering vragen;
- b. kijken of er een nader onderzoek ingesteld dient te worden in het geval dat ondanks of dankzij het 'weerwoord' de verdenking blijft bestaan;
- c. de melder laten weten dat zijn/haar bericht in behandeling is genomen.



Hoofdstuk 8 Tarievenregeling

1. Bijdrage aan StAr

De exacte hoogte van de bijdrage staat vermeld op het tarievenblad, dat jaarlijks wordt vastgesteld door het Bestuur en gepubliceerd op de site en gemaild aan alle aangesloten organisaties.

2. Jaarlijkse bijdrage

- 2.1. Aan de inschrijving in het Audicienregister zijn geen kosten verbonden, tenzij geregistreerde audiciens niet aan een erkend audicienbedrijf zijn verbonden.
- 2.2. Organisaties die met StAr een erkenningsovereenkomst zijn aangegaan, zijn gedurende de looptijd van die overeenkomst aan StAr een jaarlijkse bijdrage verschuldigd.
- 2.3. De hoogte van de bijdrage wordt ieder jaar vastgesteld door het Bestuur van StAr.
- 2.4. Voor ieder kalenderjaar of voor het deel van het kalenderjaar waarin de erkenningsovereenkomst van kracht is, is de volledige voor dat jaar geldende bijdrage verschuldigd.
- 2.5. De exacte hoogte van deze en andere bijdrages staat vermeldt op het tarievenblad, dat jaarlijks wordt vastgesteld door het Bestuur en gepubliceerd op de website.
- 2.6. Audiciens die niet aan een erkende organisatie zijn verbonden, zijn een registerbijdrage verschuldigd.

3. Auditkosten

- 3.1. Organisaties die een door StAr afgegeven kwaliteitsverklaring willen verwerven, worden namens StAr eens in de drie jaar beoordeeld en in de tussenliggende twee jaar gecontroleerd. De kosten daarvan worden door de door StAr hiertoe gecontracteerde auditororganisatie(s) rechtstreeks aan de betrokken audicienorganisatie in rekening gebracht.
- 3.2. De audicienorganisaties maken rechtstreeks met de hen toegekende auditororganisatie afspraken over de datum of data waarop auditors de organisatie of een locatie ervan zullen beoordelen of controleren. Eventuele wijzigingen vinden ook rechtstreeks plaats. Er kunnen kosten verbonden zijn aan het annuleren of wijzigen van gemaakte afspraken.
- 3.3. De exacte hoogte van audittarieven en de methode waarop deze berekend wordt, wordt contractueel vastgelegd tussen de audicienorganisatie en de auditororganisatie.



Bijlage Definitielijst

1. **Accreditatiecommissie:** commissie die over beoordeling dan wel toekenning van accreditatie van punten voor opleidingen en cursussen gaat
2. **Accreditatieregeling:** Regeling van de procedure die leidt tot 'accreditatie' van scholingsactiviteiten en beschrijving van de criteria aan de hand waarvan het aantal scholingspunten wordt bepaald dat aan een geaccrediteerde activiteit wordt toegekend
3. **Audit:** de beoordeling van het niveau van de uitvoering van de dienstverlening en bedrijfsinrichting van audicienbedrijven
4. **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming c.q. Privacyregels
5. **Belanghebbende:** een persoon of organisatie die wordt geraakt in een uitspraak of beslissing van (een organisatie gelieerd aan) StAr
6. **Bijscholing:** behelst leeractiviteiten die erop zijn gericht kennis en vaardigheden die relevant zijn voor het verlenen van hoorzorg en/of voor het uitvoeren van andere taken die de audicien binnen de arbeidsorganisatie of de beroepsgroep vervult of gaat vervullen te verwerven, te verdiepen of te verbreden
7. **Bureau:** het gecontracteerde bureau voor de (financiële) administratie
8. **COSI:** Client Oriented Scale of Improvement
9. **Compliance regeling:** Regeling van de wijze waarop StAr binnen al haar organen erin voorziet dat functionarissen zich houden aan mededingingsregels en van de manier waarop StAr bevordert dat ook geregistreerde audiciens en erkende organisaties zich hieraan houden
10. **Documentbeheer:** Beheer van documenten die deel uitmaken van het kwaliteitssysteem (zoals protocollen, procedures, instructies en cliëntgebonden documenten)
11. **Een keurmerk (of 'erkenning'):** voor organisaties en locaties waarin geregistreerde audiciens hoorzorg bieden conform de kwaliteitseisen die de Stichting Audicienregister daaraan stelt
12. **Een registratiebewijs:** voor beroepsbeoefenaren (audiciens) die voldoen aan de door de Stichting Audicienregister vastgestelde competentie-eisen en die zich hebben gecommitteerd hun werkzaamheden aantoonbaar te verrichten conform de kwaliteitseisen die de Stichting Audicienregister stelt aan de beroepsuitoefening
13. **Erkende/gecertificeerde audicienwinkel:** de winkel die audiologische dienstverlening aanbiedt en opgenomen is in het StAr-register
14. **Gecertificeerde/erkende audicienwinkel:** audicien winkel opgenomen in het StAr-register
15. **Geregistreerde audicien:** een audicien die is opgenomen in het StAr-register
16. **Geregistreerde audicien:** een audicien opgenomen in het StAr-register



- 17. Geschil:** een geschil in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede
- 18. Hercertificeringsaudit:** audit van een audicienorganisatie die reeds in het StAr-register opgenomen is
- 19. Hoorzorg:** het aanbieden van audiologische dienstverlening in brede zin
- 20. Hoorzorgeisen:** eisen die StAr stelt aan de dienstverlening door geregistreerde audiciens aan cliënten
- 21. HRIU:** Human Related Intended Use
- 22. IAF:** International Accreditation Forum
- 23. Initiële audit:** audit van een audicienorganisatie die voor de eerste maal in het StAr-register opgenomen wil worden
- 24. Keurmerklogo:** het beeldmerk waarmee gecertificeerde organisaties en geregistreerde audiciens naar buiten kunnen treden
- 25. Keurmerkschema:** toegestane afwijkingen om geregistreerd te mogen blijven
- 26. Klager:** iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt dan wel heeft gemaakt van de diensten van een StAr geregistreerde audicien
- 27. Klachtfunctionaris:** een onafhankelijk en onpartijdig persoon die klager op diens verzoek kan bijstaan
- 28. Klachtenregeling:** Regeling van de manier waarop consumenten aan StAr een bindend advies kunnen vragen
- 29. Langdurig ziek:** iemand die minimaal 12 maanden volledig arbeidsongeschikt is
- 30. Manager:** werkzaam voor StAr in dienst van het Bureau
- 31. Multisite:** een groep van winkels binnen een keten of branchevereniging
- 32. Multistite:** een groep bedrijven, werkend met een centraal aangestuurd (Let op de spelling: mogelijk dubbel met "Multisite")
- 33. Nascholing:** behelst leeractiviteiten die erop zijn gericht de kennis en vaardigheden
- 34. Nazorg:** onder nazorg worden alle werkzaamheden verstaan
- 35. Normatieve eisen:** eisen zoals registratie-eisen, hoorzorgeisen en organisatie- en inrichtingseisen
- 36. Normeringscommissie:** de commissie die gaat over het beoordelen van (her) registratieverzoeken
- 37. Organisatie- en inrichtingseisen:** eisen waaraan organisaties moeten voldoen die door StAr willen worden erkend
- 38. Organogram:** organisatiestructuur
- 39. Opvolgaudit:** is een kortere audit die plaatsvindt in het tweede en derde jaar
- 40. Overgangsregeling:** Regels en/of regelingen over de inwerkingtreding van een volgende versie
- 41. PRIU:** Product Related intended Use
- 42. Proeve van bekwaamheid:** aantonen dat de vereiste kennis in de praktijk toegepast kan worden
- 43. Referentie-eisen:** geaccepteerde externe normen



- 44. Referentieperiode:** afgebakend driejaarsperiode vastgesteld in kalenderjaren
- 45. Referentienormen:** normen die zijn opgenomen in eisen
- 46. Reglement college van beroep:** Regeling van de manier waarop belanghebbenden beroep kunnen aantekenen
- 47. Reglement kwaliteitseisen:** Regeling van de manier waarop StAr normen vaststelt
- 48. Reglement registraties en reglement erkenningen:** Regeling van de manier waarop StAr audiciens en hun organisaties beoordeelt
- 49. Registratie:** geschiedt bij de eerste opname in het StAr register op basis van **REM:** Real Ear Management
- 50. RESR:** Real Ear Saturation Response
- 51. Reviewer/certificatiebeslissers:** persoon werkzaam bij de auditororganisatie
- 52. Schemabeheer:** het actueel en volledig houden van het te auditen deel van het Handboek
- 53. Statuten:** Regels over de organisatie en inrichting van StAr
- 54. Verificatiemethode:** methode middels welke het bereikte resultaat geverifieerd wordt
- 55. Voorbehouden handelingen:** handelingen die voorbehouden zijn aan bepaalde groepen van personen
- 56. Voorgenomen besluit:** besluit dat indien noodzakelijk langs de RvA moet