

Test audicienketens

Beter horen begint

Er zijn 1,4 miljoen slechthorende Nederlanders, van wie ruim de helft zonder hoortoestel. Audiciens dingen met gratis hoortesten naar hun gunsten. Maar bij een advies komt het voor de audicien vooral aan op goed luisteren. En die kunst verstaan niet alle medewerkers.

Tekst Lidewij Sekhuis



Tv-presentatrice Loretta Schrijver nodigt iedereen uit gerust langs te komen bij Schoonenberg Hoorcomfort. Als bekende Nederlanders er al geen probleem mee hebben hun gehoor te laten testen, hoeft niemand dat, lijkt de boodschap van het reclamespotje. Maar hoe weet je of je een goed advies krijgt? Verkoopt de audicien niet gewoon het duurste toestel?

De Consumentenbond liet 13 slechthorende proefpersonen langsgaan bij 100 hoorwinkels. Hun wensen en mogelijkheden zijn vooraf in kaart gebracht door een onafhankelijk deskundige (een 'audioloog').

Onvoldoende doorvragen

Het meten van het gehoorverlies is de basis voor een deskundig en objectief advies. De mate van slechthorendheid is af

AANSCHAFTIP

Raadpleeg de intake-checklist op hoorwijzer.nl. Ook staan hier 15.000 ervaringen met audiciens, apparaten en verzekeraars.

1



Nanni Tempelman (32) heeft sinds mei rechts een achter-het-oortoestel.

'Ik heb jarenlang getwijfeld, vooral omdat mijn linkeroor nog best goed is en omdat de zorgverzekering de kosten niet vergoedt als je maar aan één kant slechthorend bent. Maar ik moest me voortdurend aanpassen, ging bijvoorbeeld altijd rechts van mensen zitten. Op een gegeven moment kostte het horen me zo veel energie, dat ik toch overstag ging. Van het eerste apparaatje

dat ik op proef kreeg, werd ik al zo blij. Ik hoorde opeens allemaal nieuwe geluiden, zoals stromend water en het trillen van een mobiele telefoon. Toch was ik niet helemaal tevreden. Nu heb ik er een met meerdere standen voor verschillende situaties. En deze bevalt prima!

te lezen uit het audiogram dat de proefpersonen hebben meegekregen van de audioloog. Alle audiciens van de bezochte winkels nemen goed nota van dit document. Maar daarna laten veel van hen steken vallen. Audiciens moeten nagaan of er ook andere gehoorproblemen zijn, zoals oorsuizen en draaierigheid. Ook een allergie voor de oorstukjes of een medische oorzaak kan bij de keuze van een gehoorapparaat van belang zijn. Eén proefpersoon draagt al jaren alleen in haar beste oor een hoorapparaat, omdat zij geen goede ervaring heeft met een toestel aan beide kanten. Twee van de bezochte audiciens vragen niet waarom zij in haar slechtste oor geen toestel wil. Alleen een Beter Horen-filiaal onderzoekt of ze wegens gehoorverbetering en

met goed luisteren



HOE ER IS GETEST

Begeleid door een ervaren mysteryshopper gingen 13 slechthorenden naar 100 hoorwinkels voor een nieuw of vervangend hoorapparaat. Elk koppel bezocht van de vijf audicienketens minimaal één filiaal: Beter Horen, Hans Anders, Hoorprofs (organisatie van zelfstandig audiciens), Schoonenberg Hoorcomfort en Specsavers. Vooraf zijn de wensen en mogelijkheden beoordeeld door een onafhankelijk audioloog (een technisch hoorspecialist die aan de hand van metingen onderzoekt welk hulpmiddel geschikt is). De kwaliteit van het advies van de audiciens bij het intakegesprek is beoordeeld. Bij de keuze van een audicien zijn naast het intakegesprek de afstelling en de service achteraf van belang.

nieuwe technieken van mening wil veranderen. De anderen nemen haar keuze als gegeven. Conclusie na alle bezoeken: de ketens vragen onvoldoende door over gehoorproblemen.

Interesse tonen

Winkels met een gediplomeerd audicien kunnen geregistreerd zijn in het openbare StAr-register (www.audicienregister.nl). Ze hebben dan meestal het keurmerk 'De audicien'. Van de 100 bezochte winkels konden we er 5 niet vinden in het register. Het keurmerk garandeert helaas niet dat je door een gediplomeerd medewerker geholpen wordt; 21 van de gesprekspartners in onze test zijn assis-

AANSCHAFTIP

Aarzel niet om diverse audicienwinkels te bezoeken en verschillende toestellen te proberen.

De beste keuze maak je door te proberen.

2

tent, audicien-in-opleiding of hoorspecialist. Alleen bij Specsavers kregen de proefpersonen in alle gevallen een StAr-geregistreerd audicien te spreken. De proefpersonen gaven de winkels een goed oordeel als de audicien voldoende tijd neemt, interesse toont, door- 

Verwijzing en vergoeding

Wiens gehoor achteruitgaat, kan het best naar de huisarts gaan. Deze bekijkt of er een simpele oorzaak is – zoals oorsmeer – en verwijst zo nodig naar een KNO-arts of audiologisch centrum. Daar wordt een recept (nodig voor vergoeding) geschreven waar de audicien mee verder kan. De basisverzekering vergoedt een hoortoestel wanneer het beste oor minimaal 35 decibel (dB) heeft verloren. Bij een eerste aanschaf of vervanging na vijf jaar wordt maximaal €509 vergoed. Bij vervanging na zeven jaar loopt de vergoeding op tot €691. Wie een duurder toestel nodig heeft of niet voldoet aan de voorwaarden moet (bij)betalen. Per 1 januari wordt de maximale vergoeding vervangen door een eigen bijdrage van 25%. Iedereen die een hoortoestel nodig heeft (gehoorverlies minimaal 35 dB aan slechtste oor), heeft recht op het best passende model.

Is het slim om te wachten tot 2013 of kun je beter dit jaar een nieuw toestel aanschaffen? Grof gezegd lijkt het vooral voor mensen die geen basisvergoeding krijgen of een duurder (vanaf €700 bij eerste aanschaf) hoortoestel nodig hebben aantrekkelijk om tot volgend jaar te wachten. Maar ook dan hangt veel af van het recht op een aanvulling van het UWV (die vervalt in 2013), in hoeverre het eigen risico voor de zorgverzekering al opgesoupeerd is en de vergoeding van de aanvullende verzekering. Hoe de vergoedingsvoorwaarden in 2013 zullen zijn, weten we pas in november. Dat het eigen risico volgend jaar zal stijgen, is zeker. Op www.hoorwijzer.nl staan rekenvoorbeelden die helpen bij de afweging (zoek op '2013').

vraagt en verstand van zaken lijkt te hebben. Ook mogen meebeslissen is belangrijk. 'Niets vervelender dan een audicien met kennis van zaken die zonder uitleg een apparaat voorstelt', aldus een proefpersoon. Of een onrustig pratende audicien die zich tijdens het gesprek meer richt op de goedhorende partner en al pratende wegloupt, waardoor de slechthorende niet meer kan liplezen, zoals een ander meemaakte. Een goede audicien vraagt door. Alleen dan kan hij de verschillende luistersituaties en wensen van de klant inventariseren. Een gepensioneerde heeft andere wensen dan een 30-jarige projectmanager van een bank die veel sport en uitgaat. De bankmedewerker heeft voor vergaderingen een 'directionele' microfoon nodig die geluiden uit een gewenste hoek versterkt. En een bluetoothverbinding om handsfree telefoongesprekken

AANSCHAFTIP

Maak maximaal gebruik van de toegestane (minimaal acht weken) testperiode. Aanpassingen en een ander apparaat proberen horen bij de service.

4

te voeren. Maar, ervan uitgaan dat een gepensioneerde een rustig leven heeft en dus weinig eisen aan het hoortoestel stelt, is niet terecht. Alleen door de juiste vragen te stellen komt een audicien achter de luistersituaties van de klant. In het onderzoek heeft dit aspect zwaar meegewogen. Schoonenberg scoort hierop het best, Hans Anders het slechtst.

Verwijzing

Hoorwinkels hebben voor iedereen een passend hoortoestel, zo verzekeren de reclamespotjes en websites. Toch blijken drie van onze mysteryshoppers niet terecht te kunnen bij Specsavers. Het gehoorverlies is te groot en er wordt verwezen naar een concurrent. Ook Hans Anders heeft voor een van de proefpersonen maar weinig keus. In het ene filiaal adviseert de verkoper het enige eigen

AANSCHAFTIP

Check in de polisvoorwaarden van de zorgverzekeraar welke kosten vergoed worden. In 2013 veranderen de vergoedingen.

3



Peter van de Puyl (68) draagt een achter-het-oortoestel specifiek voor zeer slechthorenden.

'Ik ben al slechthorend sinds mijn geboorte, maar de laatste jaren is daar ouderdomsslechthorendheid bijgekomen. Daarom heb ik een toestel dat het geluid extra versterkt. Ook heb ik tien jaar geleden een ringleiding in mijn huis laten aanleggen, waardoor ik het geluid van bijvoorbeeld de radio en televisie versterkt op mijn hoorapparaat krijg. Alleen in grote gezelschappen heb ik nog moeite om gesprekken te volgen, maar dat probleem heb ik altijd gehad. Zonder hoortoestel kan ik niet functioneren, maar het lost niet alles op. Er blijven beperkingen, en daar moet je mee leren leven.'

hoortoestel, het andere Hans Anders-filiaal verwijst naar een concurrent. Bij te weinig keus is een verwijzing naar een concurrent een goed advies. Ook bij twijfel of een hoorapparaat het beste hulpmiddel is, hoort de audicien dit te melden. Een proefpersoon die al 42 jaar met geringe gehoorbeschadiging rondloopt en nooit heeft overwogen een hoortoestel te dragen, heeft misschien meer aan een 'luisterhulp', die gesprekken onder vier ogen en de televisie versterkt. Dat is een stuk goedkoper (al vanaf €100), maar geen van de vijf bezochte audiciens oppert deze keuze. Drie offereerden deze proefpersoon een hoortoestel tussen de €1600 en €3000.

Ondoorzichtige prijzen

'Er bestaan geen toestellen die niks kosten en dus geen 0 euro-toestellen', zegt directeur Joop Beelen van de Nederlandse Vereniging van Slechthorenden (NVVS). 'Zo'n 0 euro-toestel valt volledig onder de basisvergoeding van €509. In de prijs die je voor het hoortoestel betaalt, is ook de tijd verrekend die de audicien er insteekt en de service die hij na de aanschaf biedt.' Maar wat die service inhoudt, kan flink verschillen. Beelen: 'Eenzelfde toestel kan daardoor bij verschillende aanbieders een ander prijskaartje hebben. Omdat er geen consumentenprijslijsten in de winkel of op internet te vinden zijn, is het lastig om te vergelijken wat het ene en het andere bedrijf biedt. Maak dan maar eens een evenwichtige vergelijking.'

Onze mysteryshoppers kregen zeer uiteenlopende offertes mee; de prijsspreiding is per persoon gemiddeld €1700. Concluderen dat de ene keten duurder is dan de andere, kunnen we niet. Daarvoor is de aanpak van de audiciens te verschillend. Zo adviseert de ene audicien de proefperiode te starten met een simpel model, de ander juist met het meest geavanceerde. Een aantal audiciens geeft eerlijk aan dat een duur toe-

TEST AUDICIENS



Weging voor Testoordeel		Hoorwinkel					Testoordeel		Service en klantoordeel		Vaststellen gehoorprobleem		Luistersituaties bepalen		Wensen en ervaringen inventariseren		Informatie geven over vergoedingen	
		20%	20%	30%	15%	15%												
1. Hoorprofs	6,8	++	-	+	□	+												
2. Schoonenberg Hoorcomfort	6,7	+	-	++	□	+												
3. Specsavers	6,1	+	-	+	□	+												
4. Beter Horen	5,6	+	-	□	□	+												
5. Hans Anders	5,1	+	-	-	-	□												

++ Zeer goed + Goed □ Redelijk - Matig -- Slecht

stel voor de betreffende klant wel erg ver gaat. Maar sommige proefpersonen wordt direct de duurdere categorie geadviseerd. Een audicien geeft als argument: 'Alleen op het excellente toestel zit de flinke korting.'

De kosten zijn een belangrijk onderdeel van het keuzeproces. De audiciens vragen waar de proefpersonen verzekerd zijn en checken de vergoeding. Hoeveel de klant maximaal wil of kan bijbetalen vergeten veel audiciens te vragen.

In 2013 gaat het vergoedingstelsel op de helling (zie het kader links). Slechts een kwart van de audiciens heeft het hierover. Vraagt de proefpersoon zelf naar deze ontwikkelingen, dan blijken de meeste audiciens slecht op de hoogte: 'Het is onduidelijk, maar duurder wordt het in ieder geval'. Een iets te snelle conclusie, zeker voor één proefpersoon die volgens een Hoorprofsaudicien een ingenieus toestel nodig heeft. Dit jaar moet de klant €700 bijbetalen, volgend jaar €400 minder. Gelukkig wordt hij daar door deze audicien nog wel op gewezen. ☑

AANSCHAFTIP

Twijfel over het geadviseerde apparaat? Vraag een 'second opinion' bij een audiologisch centrum.

5

