

## Een nieuw hoortoestel – hoe werkt dat?

### Stap 1 - U heeft klachten over uw gehoor – naar welke specialist kan u gaan?

Naar welke specialist u kan gaan, is afhankelijk van uw leeftijd en of u voor het eerst gehoorklachten heeft of dat u al eerder hoortoestellen heeft aangeschaft. De afspraken zijn:

- Kinderen tot en met 17 jaar moeten eerst naar de huisarts, dan naar de kno-arts en het audiologisch centrum. Daarna gaan ze naar de audicien. Zij blijven tot hun 18<sup>e</sup> jaar onder behandeling bij het audiologisch centrum.
- Bent u tussen de 18 en 67 jaar, dan gaat u bij eerste gehoorklachten naar uw huisarts. Deze zal u indien nodig doorverwijzen naar een kno-arts en/of audiologisch centrum. Mocht blijken dat hoorhulpmiddelen voor u een oplossing zijn, dan gaat u naar een audicien.  
Bent u tussen de 18 en 67 jaar en heeft u al hoortoestellen, dan kunt u voor vervanging van uw hoortoestellen rechtstreeks naar uw audicien.
- Bent u 68 jaar of ouder, dan kunt u rechtstreeks bij een audicien binnenstappen. Deze beoordeelt dan of een bezoek aan een kno-arts en/of audiologisch centrum noodzakelijk is. Is dat niet zo, dan hoeft u niet meer langs deze specialist(en).

*Tip! Ook al hebben alle zorgverzekeraars hiermee ingestemd, toch houden zij zich niet allemaal hieraan. DSW wil dat u altijd langs huisarts / kno-arts gaat, verzekeraars aangesloten bij VGZ willen dat iedereen met een complexe zorgvraag (categorie 4 en 5, zie verderop) langs een audiologisch centrum gaat en van Zilveren Kruis mag iedereen boven de 18 jaar direct bij een audicien binnenstappen. Check dus altijd uw polisvoorwaarden, maar bepaal ook welke weg u zelf wilt volgen. Wij adviseren om bovenstaande richtlijnen aan te houden.*

### Stap 2 – Naar welke audicien kunt u gaan?

U kunt kiezen voor een door uw verzekeraar gecontracteerde audicien of voor een audicien waar uw verzekeraar geen contract mee heeft.

Verzekeraars aangesloten bij de Zilveren Kruis-groep\*) hebben in 2015 contracten afgesloten met Beter Horen, Schoonenberg en SpecSavers en in 2016 en 2017 met Beter Horen en Hans Anders. Menzis heeft vanaf 2016 voor vier jaar contracten afgesloten met Hans Anders, Schoonenberg Hooroplossingen (Let op! Dit zijn 14 winkels van Schoonenberg Hoorcomfort) en met Van Boxtel.

Kiest u voor een audicien die niet-gecontracteerd is door uw zorgverzekeraar, dan kunt u een beroep doen op restitutie. Heeft u een restitutieverzekering, dan krijgt u voor hoortoestellen en tinnitus-maskeerders 75% van het marktconforme tarief en bij kinderen tot 18 jaar 100% van dit marktconforme tarief (dit tarief bepaalt de verzekeraar zelf). Met een naturaverzekering krijgt u van deze 75% of 100% weer een deel, meestal variërend van 50 tot 75%.

*Tip! Kijk op [Hoorwijzer.nl](http://Hoorwijzer.nl) bij 'zoek en kies een audicien' naar ervaringen van anderen met audiciens.*

*Tip! Vraag uw verzekeraar naar de voorwaarden voor niet-gecontracteerde zorg*

**\*) CZ-groep:** CZ, Delta Loyd en Ohra

**Menzis:** Azivo, Menzis

**MultiZorg:** ASR (BeterDichtbij, De Amersfoortse, Ditzo) Eno (Energiek, Holland Zorg, Salland) ONVZ (PNO, VVvA)

**VGZ-groep:** Bewuzt, IZA(Cura), IZZ, UMC, Univé, VGZ, Zekur.nl en Zorgzaam

**Zilveren Kruis:** Avero Achmea, FBTO, Interpolis, OZF Achmea, ProLife en ZilverenKruis

### **Stap 3 – Wat zal de audicien u vragen?**

Als u bij de audicien binnenstapt, zal deze allereerst een medische check uitvoeren om te kijken of er een reden is u door te verwijzen naar een kno-arts die uw gehoorklachten misschien kan oplossen. Daarna zal de audicien een aantal hoortests bij u afnemen en u verzoeken een vragenlijst in te vullen. In deze vragenlijst worden allerlei luistersituaties (o.a. één op één gesprekken, vergaderingen of deelnemend aan het verkeer) aan u voorgelegd en gevraagd in hoeverre u moeite heeft met uw gehoor in zo'n situatie. Ook zal gevraagd worden hoe vaak deze situaties voorkomen. Vervolgens kunt u ook zelf situaties aandragen waarin u graag beter zou willen horen. Tenslotte zal de audicien vragen of er nog bepaalde zaken zijn waarmee hij/zij speciaal rekening moet houden. Op basis van al deze gegevens wordt u ingedeeld in één van de 5 cliëntgroepen. Categorie 1 is relatief eenvoudig, categorie 5 is het meest complex.

*Tip! Bij het invullen van de vragenlijst mag de audicien u niet beïnvloeden. Wel mag hij onduidelijkheden toelichten en ook mag u geholpen worden door een familielid of bekende, bijvoorbeeld bij het invullen van de vragenlijst op de computer.*

### **Stap 4 – Welke mogelijke oplossingen zijn er en wat mag u daarvan verwachten?**

Heeft u aan één of aan beide oren een gehoorverlies van meer dan 35 decibel, dan komt u voor vergoeding van hoortoestellen en andere (aanvullende) hoorhulpmiddelen in aanmerking. Met uw audicien bespreekt u dan aan welke eisen uw hooroplossing moet voldoen, wat voor soort modellen (achter of in het oor of bijvoorbeeld een hoorbril) voor u geschikt zijn en of u ook baat heeft bij overige hoorhulpmiddelen. Uw audicien zal u ook voorlichten over welke verbeteringen u mag verwachten als u een hoorhulpmiddel aanschaft.

*Tip: Kijk op [Hoorwijzer.nl](http://Hoorwijzer.nl) bij hoorhulpmiddelen voor informatie over hoorhulpmiddelen.*

### **Stap 5 – Welk hoorhulpmiddel biedt voor u een oplossing?**

Op basis van de cliëntgroep waarin u bent ingedeeld (zie stap 3) en de eisen die u samen met uw audicien heeft opgesteld, kunt u een specifiek merk en type hoortoestel kiezen uit de bijpassende categorie. Er zijn circa 1.000 hoortoestellen in 5 categorieën ingedeeld. Volop keuze? Helaas, niet altijd. Audiciens kopen doorgaans onder druk van de afspraken met verzekeraars slechts een beperkt aantal van deze hoortoestellen in om tot prijsvoordelen te komen. Dit beperkt uw keuzevrijheid.

Daarnaast staan de meeste verzekeraars (m.u.v. sommige verzekeraars aangesloten bij DSW, MultiZorg\* en Menzis) in eerste instantie niet toe dat u bijbetaalt voor een hoortoestel uit een hogere categorie. Dat is in principe geen probleem: u krijgt immers wat u nodig heeft. Niet meer, maar ook niet minder. Als deze indeling niet goed werkt, dan kunt u een beroep doen op een 'extra zorgaanvraag' (zie stap 6). Alleen als u 'luxe' wilt, komt het aspect van bijbetalen pas om de hoek kijken.

Of u ook in aanmerking komt voor overige hoorhulpmiddelen (denk aan solo-apparatuur, apparatuur voor uw tv of een luisterhulp) zal op dit moment nog afhangen van de criteria van uw verzekeraar. Er moeten nog landelijke criteria worden opgesteld, zorgverzekeraars hanteren nu verschillende criteria.

*Tip! Kijk op [Hoorwijzer.nl](http://Hoorwijzer.nl) bij 'zoek en kies een audicien' welke merken uw audicien verkoopt.*

### **Stap 6 – Wat als u in de proefperiode niet tevreden bent?**

Het hoortoestel dat u samen met uw audicien heeft geselecteerd gaat u proberen. Stel dat deze niet voldoet aan uw verwachtingen. Wat dan? U mag dan een tweede keer hoortoestellen proberen. U heeft (ook in een eventuele tweede ronde) recht op een proefperiode van 8 weken. Bent u ook met dit tweede hoortoestel niet tevreden? Dan zijn er de volgende opties:

- u bespreekt met uw audicien of aanvullende hulpmiddelen een oplossing kunnen bieden;

- u bespreekt met uw audicien of er sprake is van een extra zorgvraag die u voorlegt aan uw verzekeraar. Deze aanvraag moet met duidelijke argumenten zijn onderbouwd.
- u laat zich doorverwijzen naar een audiologisch centrum voor een second opinion.

*Tip! Teken pas een tevredenheidsverklaring als de geboden oplossing aan de vooraf gestelde verwachtingen voldoet.*

### Stap 7 – Wat krijgt u vergoed van de hoorhulpmiddelen die u wilt aanschaffen?

Voor volwassenen worden bij hoortoestellen en tinnitusmaskeerders 75% van de kosten vanuit de basisverzekering vergoed. Van de 25% eigen bijdrage die u moet betalen kan een deel of zelfs het gehele bedrag vergoed worden vanuit diverse aanvullende verzekeringen.

Overige hoorhulpmiddelen worden 100% vergoed vanuit de basisverzekering.

Kinderen tot 18 jaar krijgen vanaf 2016 alle hoorhulpmiddelen 100% vergoed.

Bij niet-gecontracteerde zorg, krijgt u en krijgen kinderen een lagere vergoeding: zie stap 2.

*Tip! Zie Hoorwijzer.nl 'zoek en kies een verzekeraar' voor overzicht aanvullende vergoedingen.*

*Let op! Wanneer u uw eigen risico nog niet (volledig) heeft aangesproken, dan verrekent uw zorgverzekeraar met u (naast de eigen bijdrage van 25%) ook nog uw eigen risico (standaard in 2015 € 375,- en in 2016 € 385,-). Alleen verzekeraars aangesloten bij Zilveren Kruis verstrekken vanaf 2016 hoortoestellen en tinnitusmaskeerders in bruikleen, waardoor deze niet onder het eigen risico vallen.*

*Tip! Het UWV kan tolk-voorzieningen vergoeden en werkplekaanpassingen zoals een akoestisch plafond op uw werkplek (op aanvraag van uw werkgever).*

### Stap 8 – Op welke nazorg kunt u rekenen?

In de periode tussen de 3 en 6 maanden na aanschaf, gaat u terug naar uw audicien om uw hoortoestel bij te stellen. Op welke nazorg u verder kunt rekenen, is afhankelijk van de afspraken die uw verzekeraar heeft gemaakt met uw audicien. Alle verzekeraars hebben afspraken gemaakt over reparaties en vervanging wanneer het hoortoestel kapot gaat binnen een periode van 5 jaar. Batterijen en verzekering tegen verlies en diefstal moet u meestal zelf regelen of u krijgt een nazorgcontract aangeboden door uw audicien:

	Extra nazorg voor 5 jaar naast nazorg afgekocht door verzekeraars	Verzekering tegen schade, verlies en diefstal voor 5 jaar	Kosten per 5 jaar (prijzen nog van 2015)
<b>Schoonenberg Hoorcomfort</b>	Batterijen, schoonmaak-artikelen	Ja, eigen risico 20 – 50% van nieuwwaarde	1 <sup>e</sup> toestel € 299 2 <sup>e</sup> toestel € 199
<b>Van Bortel</b>	Ja, all in-pas op basis van 'faire use'	Ja, afnemende korting op aanschaf	€ 450 voor 2 hoortoestellen
	Ja, reinigungsset, batterijhouder, batterij-pas, droogbox/ultrasoon, schoonmaakartikelen	Ja, afnemende korting op aanschaf	€ 285 voor 2 hoortoestellen
	Ja, reinigungsset, batterijhouder	Ja, afnemende korting op aanschaf	€ 175 voor 2 hoortoestellen
	Ja, reinigungsset, batterijhouder, batterij-pas, droogbox/ultrasoon, schoonmaakartikelen	Nee	€ 125 voor 2 hoortoestellen
<b>Beter Horen</b>	Nee	Ja, eigen risico 10 – 60% van nieuwwaarde	€ 65 per hoortoestel
<b>Hans Anders</b>	Nee	Ja, eigen risico 15 – 75% van nieuwwaarde	€ 35 per hoortoestel
<b>Specsavers</b>	Nee	Nee	-

*Tip! Laat u geen nazorgcontract opdringen, maar maak een bewuste keuze. Meer informatie over verzekeringen vindt u op [Hoorwijzer.nl](http://Hoorwijzer.nl): 'hoorhulpmiddelen - hoortoestellen – gebruik'.*

### **Mening Stichting Hoormij**

Stichting Hoormij is enthousiast over dit wettelijke systeem van verstrekken en vergoeden van hoorhulpmiddelen, maar wil dat er verbeteringen in het uitvoerende protocol worden doorgevoerd. Daarnaast maken wij ons zorgen over het (inkoop)beleid van verzekeraars en audiciens.

Wij pleiten voor:

- alle verzekeraars en audiciens moeten zich **houden aan het protocol** en onderliggende afspraken. Helaas is dat nog steeds niet het geval.
- **snellere doorvoer van verbeteringen** binnen het protocol zoals richtlijnen voor andere (hoor)aandoeningen, psychosociale diagnose, wensen die u als cliënt heeft beter meenemen, meer duidelijkheid rondom extra zorgaanvraag en een geïntegreerde aanpak waarbij vanaf het begin ook overige hoorhulpmiddelen worden betrokken.
- Er moet meer **transparantie** komen: procedures, de hoortoestellendatabase, verschillen tussen audicienbedrijven en tussen verzekeraars onderling, het inkoopbeleid moeten helder en beschikbaar zijn voor elke slechthorende.
- **meer keuzevrijheid**. Steeds vaker kopen audiciens maar een heel beperkt aantal merken hoortoestellen in en dus valt er voor de slechthorende te weinig te kiezen;
- Overheid en zorgverzekeraars moeten **stoppen met bezuinigen op de hoorzorg**, vanuit het besef dat verder afknijpen leidt tot goedkoop=duurkoop en leidt tot het uithollen van de kwaliteit van de hoorzorg, met alle gevolgen van dien voor slechthorenden.
- We staan open voor **vernieuwingen, maar willen wel dat deze eerst onderzocht worden** en als ze kwaliteit leveren willen we ze zo goed mogelijk introduceren.

### **Klachten over de aanschaf van hoorhulpmiddelen? Laat het ons weten!**

Meld uw klacht via ons meldpunt [www.hoorwijzer.nl/meldpunt](http://www.hoorwijzer.nl/meldpunt).

Op basis van uw klachten kunnen wij uw belangen behartigen en pleiten voor verbeteringen.