



Audiciens: shoppen loont!

Op zoek naar een hoortoestel, misschien ter vervanging van het oude? Bezoek verschillende audiciens, want de een luistert beter dan de ander. En de adviezen lopen flink uiteen, blijkt uit onze praktijkproef.

Nederland telt ongeveer 1,5 miljoen slechthorenden. Lang niet iedereen draagt een hoortoestel. Maar wie daar wel voor voelt, kan kiezen uit maar liefst 684 modellen. De prijzen variëren enorm. Zo zijn er apparaten van €475 (die volledig vergoed worden door de zorgverzekeraar), maar ook van €2000 (waar u soms flink voor moet bijbetalen). Natuurlijk is niet ieder model geschikt voor elk oor en elke situatie. Om in die Biblebontse berg een hoortoestel te vinden dat helemaal bij u past, zijn goede voorlichting en deskundig, objectief advies hard nodig. Van iemand die weet wat de markt biedt, verstand heeft van uw gehoor-aandoening en goed met u meedenkt. Gelukkig staat er een leger audiciens voor u klaar. De Gezondgids en de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS) wilden graag weten of zij u inderdaad helpen een

hoortoestel te kiezen dat bij u past. Daarom stuurden we een aantal slechthorende proefpersonen naar dertig audiciens, zowel ketens als zelfstandig gevestigden. De aanpak van de audiciens blijkt sterk te variëren. Onze belangrijkste conclusie: shoppen loont!

Ruim tijd

Bij alle bezochte audiciens wordt ruim de tijd genomen voor het intakegesprek: gemiddeld drie kwartier, maar ook 70 minuten komt voor. Er zijn geen kosten aan verbonden. De medewerkers komen professioneel over, ook al zijn ze niet allemaal gediplomeerd audicien: twee keer wordt een proefpersoon te woord gestaan door een audicien in opleiding, en vijf keer door een assistent of door een hoortoestelspecialist. De laatste heeft meestal een interne opleiding van enkele weken genoten en kan alleen adviseren

over de hoortoestellen in de winkel. Ter vergelijking: een mbo-opleiding tot audicien duurt drie jaar.

Bijna alle medewerkers nemen het audiogram (grafische weergave van het gehoorverlies) dat de proefpersoon heeft meegenomen uitgebreid door. Vervolgens vragen ze naar persoonlijke gegevens en de wensen van de klant. Niet iedereen doet dat even uitgebreid. Luistersituaties die betrekking hebben op thuis en werk (tweegesprek en gesprek in klein/groot gezelschap) komen bijvoorbeeld meestal wel uitgebreid aan bod, maar specifieke zaken als tv kijken, een telefoongesprek voeren en muziek luisteren veel minder. De proefpersonen vinden dat een aantal medewerkers echt onvoldoende ingaat op hun persoonlijke situatie, terwijl andere audiciens juist zeer goed doorvragen. Zo wordt een proefpersoon bij één winkel nau-

TIP: Hoorwijzer

De site www.hoorwijzer.nl van de NVVS staat vol praktische informatie. U kunt eigen-schappen van hoortoestellen vergelijken en een 'hoorwijzer-match' doen om na te gaan of het toestel dat u gebruikt/uitprobeert past bij uw gehoorprobleem. Verder kunt u zoeken op audiologische centra, kno-afdelingen en audiciens bij u in de buurt, mét ervaringen van patiënten. De site bevat ook uitgebreide informatie over vergoedingen.

welijks en bij vijf andere zeer uitgebreid uitgevraagd, ook over zijn grote hobby: zingen. Belangrijk, want zingen met een hoortoestel kan ertoe leiden dat je je eigen stem te hard hoort.

Goed luisteren

Niet alle medewerkers luisteren even goed naar de specifieke wensen van de klant ten aanzien van het apparaat. Zo komen bij tien winkels aspecten als zichtbaarheid, uiterlijk en draagcomfort niet aan bod. Eén medewerker vraagt zelfs helemaal niet naar de wensen van de klant en legt direct een aantal modellen op tafel. Andere audiciens vragen wel uitgebreid door en laten pas modellen zien na een uitgebreide inventarisatie. De meeste winkels geven alleen informatie over de hoortoestellen die ze zelf kunnen leveren. Bij één audicien zijn dat maar drie soorten, bij een ander is het assortiment merken en modellen veel groter. Zo verkoopt één winkel alleen de merken Siemens en Resound en niet het merk dat de proefpersoon nu heeft. Dat merk kan ook niet besteld worden via die winkel.

Keuze te over?

De adviezen blijken behoorlijk uiteen te lopen. Zo krijgt een proefpersoon bij één audicien een hoorbril geadviseerd, terwijl vijf andere winkels dat juist afraden. Dezelfde klant krijgt bij één audicien slechts één hoortoestel te zien en in een andere winkel vijf toestellen, voornamelijk van het eigen merk. Hij krijgt daarbij het advies het basisapparaat uit te proberen, en als dat niet bevalt over te gaan op een duurder toestel. Elders krijgt dezelfde klant keuze uit twee à drie soorten. Vaak wordt het huismerk geadviseerd.

Een andere proefpersoon heeft bij twee winkels een zeer beperkte keus, terwijl twee andere audiciens maar liefst zes tot acht toestellen in verschillende prijsklassen bespreken. Een volgende proefpersoon, met een beperkt gehoorverlies, krijgt in vier winkels twee tot drie toestellen voorgelegd, in één geval geen enkele en in de laatste winkel krijgt hij te horen dat er maar liefst zeven verschillende toestellen voor hem in aanmerking komen.

Bij de uitleg over de toestellen komen vaak de prijzen aan bod, de beschikbare modellen en het te verwachten resultaat. Veel audiciens maken duidelijk dat de klant het effect zelf kan ervaren in de proefperiode. Die periode loopt uiteen van zes weken tot onbe-

perkt ('Tot u tevreden bent, dat kan acht weken tot vier maanden duren'). Verschillende audiciens laten niet zien welke kleurstellingen en technische aanvullingen (zoals een volumeregelaar) er mogelijk zijn. Bijna alle audiciens geven begrijpelijke voorlichting, maar de keuzemogelijkheden en de mate waarin ze de proefpersonen betrekken bij het kiezen, lopen bij de bezochte audiciens flink uiteen. ●

Goede keus in zeven stappen

- Ga na of de audicien gecertificeerd is door StAr (Stichting Audicien Register). Dit kan op de sites www.audicienregister.nl en www.hoorwijzer.nl. Vraag ook of degene die u helpt zelf gediplomeerd audicien is. Een hoortoestelspecialist levert niet per se minder goede service, maar weet vaak weinig van apparaten die hij niet verkoopt.
- Maak van tevoren een wensenlijstje. Denk daarbij ook aan situaties waarin u vooral last heeft van uw gehoorverlies. Handige checklists voor het kennismakingsgesprek en voor luistersituaties staan op www.hoorwijzer.nl
- Schroom niet een *second opinion* te vragen bij andere audiciens. Kijk wat zij bieden aan kwaliteit, merken en modellen en service (duur van de proeftijd!), en wat hun prijsstelling is. Doe dat tijdig, bij voorkeur vóór u aan een proefperiode met uw toestel(len) begint.
- Ga na of uw verzekeraar het hoortoestel vergoedt. Informeer ook naar de voorwaarden. Het loont aanvullende pakketten te vergelijken. Sommige vergoeden niets of slechts enkele tientjes; andere betalen een groot deel van de eigen bijdrage. Het kan honderden euro's schelen, soms duizenden. Met onze Zorgvergelijker 2009 op www.consumentenbond.nl/zorgvergelijker kunt u vanaf half november de nieuwe pakketten vergelijken.
- Een duurder hoortoestel hoeft niet per se beter te zijn. Het hangt enorm af van de mate van gehoorverlies en uw persoonlijke wensen. Vraag door over de voor- en nadelen van duurdere en goedkopere toestellen.
- Zorg dat u wat te kiezen heeft: vraag naar alternatieven in merk, model en prijscategorie. Wat zijn de verschillen tussen de geadviseerde toestellen? Mag u meerdere toestellen op proef proberen? Vergelijk ze en maak dan pas uw keuze.
- Service is ook wat waard. De ene audicien biedt een ruimere proefperiode dan de andere. De ene kan u meer alternatieve merken en modellen bieden dan de andere. Kijk dus niet alleen naar de prijs van het toestel maar neem in uw keuze ook mee welk service- en deskundigheidsniveau u van uw audicien verwacht.