

## Zorg bij de audicien

### Het onderzoek

Zorginstituut Nederland zet zich in voor goede, betaalbare en toegankelijke zorg voor alle Nederlanders. Wij voeren voor Zorginstituut Nederland onderzoek uit naar hoe de zorg voor slechthorenden bij de audicien eruit ziet.

In deze vragenlijst vragen wij aan slechthorenden met een hoortoestel om hun ervaringen met ons te delen. Op deze manier willen wij een zo goed mogelijk beeld krijgen van hoe de zorg bij de audicien er uit ziet. Het Zorginstituut gebruikt de resultaten van dit onderzoek om samen met de betrokken partijen (patiëntenverenigingen, zorgverleners en zorgverzekeraars) na te gaan of en hoe de zorg verbeterd kan worden.

Wij willen graag weten welke zorg u ontvangt bij het kopen van een hoortoestel. Wij stellen u vragen over (1) hoe u een hoortoestel heeft gekozen, (2) hoe de instelling van het hoortoestel is gegaan bij de audicien en (3) of de audicien nog andere zorg heeft geboden nadat u het toestel gekocht heeft.

Het invullen van de vragen duurt ongeveer 20 minuten. De antwoorden op de vragen worden anoniem verwerkt in een rapport. Niemand kan zien welke antwoorden u heeft gegeven.

Bij vragen over deze vragenlijst kunt u mailen naar:  
[marikeulehake@zorgvuldigadvies.nl](mailto:marikeulehake@zorgvuldigadvies.nl)

Veel dank voor uw medewerking aan dit onderzoek!

## Zorg bij de audicien

\* 1. Bent u 18 jaar of ouder?

Nee

Ja

\* 2. Heeft u in de afgelopen twee jaar een hoortoestel aangeschaft bij een audicien?

Nee

Ja

## Zorg bij de audicien Uw slechthorendheid

\* 3. Wat is de oorzaak van uw slechthorendheid? Mocht uw slechthorendheid meerdere oorzaken hebben, kiest u dan de belangrijkste.

- Aangeboren slechthorendheid
- Afwijking aan de hoorbeentjes en/of het trommelvlies
- Als gevolg van een ooroperatie
- Als gevolg van blootstelling aan lawaai
- Als gevolg van leeftijd (ouderdom)
- Plotseling optredende slechthorendheid met een onbekende oorzaak
- Veroorzaakt door een andere aandoening (zoals diabetes, de bof, hersenvliesontsteking, de ziekte van Ménière, een brughoektumor) of gebruik van medicijnen"
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

\* 4. Had u voor de aanschaf van uw huidige hoortoestel al een ander hoortoestel?

- Nee
- Ja

## Zorg bij de audicien

### Verwijzing naar audicien

Soms wordt iemand doorverwezen naar de audicien door een andere zorgverlener. Daar gaat deze vraag over.

\* 5. Bent u naar de audicien doorverwezen door een andere zorgverlener?

- Nee
- Ja, door de bedrijfsarts
- Ja, door een huisarts
- Ja, door een KNO-arts
- Ja, door een audiologisch centrum
- Ja, door een andere zorgverlener, namelijk:

## Zorg bij de audicien

### Onderzoeken bij de audicien

De audicien doet soms onderzoek of laat u een vragenlijst invullen over uw slechthorendheid. De volgende vragen gaan over welke onderzoeken de audicien heeft gedaan.

\* 6. Welke onderzoeken heeft de audicien gedaan naar uw slechthorendheid?

- Toonaudiogram (welke geluiden kan men nog net horen? Ook wel piepjestest)
- Spraakaudiogram (hoe goed kan men woorden herhalen?)
- Spraak in ruis-test (hoe goed kan men woorden herhalen met achtergrondgeluiden?)
- Luidheidsmeting (wanneer wordt geluid erg hard of vervelend?)
- Richtinghorentest (Kan men horen uit welke richting het geluid komt?)
- Otoscopie (onderzoek van het oor, zowel de buitenkant als in het oor)
- Test met beengeleiding (piepjes worden afgespeeld terwijl geluid via trillingen achter het oor wordt aangeboden)
- Andere onderzoeken, namelijk:
- Weet ik niet

**\* 7. Heeft u vragenlijsten over uw gehoor ingevuld?**

- Nee**
- Nee, de audicien heeft wel vragen gesteld over mijn gehoor maar ik weet niet of een vragenlijst is ingevuld**
- Ja, deze heb ik thuis zelfstandig ingevuld**
- Ja, deze heb ik bij de audicien zelfstandig ingevuld**
- Ja, deze heb ik bij de audicien met hulp van de audicien ingevuld**

**Anders, namelijk:**

**Weet ik niet**

## Zorg bij de audicien

### Zorgplan maken

Om het juiste hoortoestel te krijgen, moet gekeken worden wat u nodig heeft. De audicien kan vragen naar uw behoefte en welke wensen u heeft bij een hoortoestel. Deze vragen gaan over hoe gekeken is wat voor hoortoestel u nodig heeft.

\* 8. Een audicien kan meerdere manieren gebruiken om te bekijken waar uw hoortoestel aan moet voldoen. Welke onderwerpen heeft de audicien met u besproken om te bepalen wat u nodig heeft?

- Uitslag van metingen
- Uitslag van vragenlijsten
- Specifieke doelen die u aan de audicien heeft verteld, bijvoorbeeld TV kijken of gesprekken voeren
- Specifieke situaties waarin u het hoortoestel wilt gebruiken, bijvoorbeeld een theaterbezoek of werk
- Specifieke wensen die u heeft voor een hoortoestel, zoals het hebben van een afstandsbediening of de plaats waar het gedragen wordt
- Anders, namelijk:

\* 9. Heeft de audicien gevraagd naar uw wensen voor het gebruik van een hoortoestel?

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

**\* 10. In een zorgplan legt de audicien uw wensen en behoeften vast. Heeft u uw zorgplan gezien?**

- Nee
- Ja, ik heb het gelezen
- Ja, ik heb een kopie gekregen
- Weet ik niet

Hoortoestellen zijn ingedeeld in vijf categorieën in het hoorprotocol. Van eenvoudig (categorie 1) tot geavanceerd (categorie 5). Ook voor u werd op basis van onderzoek, een vragenlijst over de luistersituaties en uw persoonlijke behoeften een categorieën bepaald. Deze indeling is gekoppeld aan een hoortoestel. Dat wil zeggen: iemand die in categorie 3 valt, krijgt meestal een hoortoestel uit categorie 3 geadviseerd.

Het is mogelijk dat u een hoortoestel heeft dat niet binnen uw categorie valt. Dit noemen we een buitencategorie- of vrije markt hoortoestel. Een buitencategorie hoortoestel zonder medische noodzaak krijgt u niet vergoed.

**\* 11. Welke categorie hoortoestel werd voor u bepaald?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Een buitencategorietoestel
- Weet ik niet



## Zorg bij de audicien

### Selecteren van het hoortoestel

Als duidelijk is wat u nodig heeft bij een hoortoestel, kan het hoortoestel gekozen worden. Deze vragen gaan over hoe dit hoortoestel gekozen werd.

\* 12. Bij het kiezen van een hoortoestel, kunnen veel verschillende onderwerpen besproken worden. Welke onderwerpen heeft de audicien met u besproken voordat u een toestel aangeraden kreeg? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Uw doelen voor het gebruik van een hoortoestel
- De situaties waarin u het toestel wilt gebruiken
- Extra mogelijkheden van een hoortoestel, zoals een ringleiding of de mogelijkheid om een toestel harder en zachter te kunnen zetten
- Voor- en nadelen van bepaalde hoortoestellen
- De mogelijkheid om meerdere toestellen te proberen
- Het categoriesysteem van de hoortoestellen
- Hoortoestellen in de buitencategorie
- De eigen bijdrage voor het hoortoestel
- De mogelijkheid om een hoortoestel uit de buitencategorie voor 75% vergoed te krijgen
- Iets anders, namelijk:

- Weet ik niet

**\* 13. Bood de audicien u keuze uit meerdere hoortoestellen?**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

**\* 14. Heeft de audicien het met u gehad over een hoortoestel dat niet in de categorie valt die bij u is vastgesteld?**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

**\* 15. Is er in uw geval afgeweken van de (voor u) bepaalde categorie hoortoestel?**

- Nee
- Ja, omlaag
- Ja, omhoog
- Ja, naar buitencategorie (een toestel uit de buitencategorie valt, tenzij er sprake is van een bijzondere zorgvraag, niet onder de verzekerde zorg dus dat heeft u mogelijk moeten betalen)
- Weet ik niet

**\* 16. Heeft de audicien u geadviseerd te kiezen voor een buitencategorie hoortoestel en de kosten hiervoor zelf te betalen?**

- Nee
- Ja
- Weet niet

**\* 17. Hieronder staan onderwerpen waarover de audicien u (mogelijk) informatie heeft gegeven. Vink alle onderwerpen aan waar u informatie over heeft gekregen.**

- Hoe goed u weer zult horen met het hoortoestel
- Voor- en nadelen van specifieke hoortoestellen
- Kosten en vergoedings-mogelijkheden
- Het assortiment dat in de winkel aanwezig is
- Mogelijkheden om verschillende hoortoestellen te proberen
- Andere hoorhulpmiddelen, zoals tv-ontvangers of solo apparatuur
- Mogelijkheden van andere hulp dan door hoorhulpmiddelen, zoals logopedie of begeleiding

## Zorg bij de audicien

\* 18. U geeft aan over de volgende onderwerpen informatie te hebben gekregen. Hoe is deze informatie aan u gegeven? U kunt per onderwerp meerdere antwoordopties aanvinken.

	Mondeling	Schriftelijk (folder of brief)	Online (bijvoorbeeld via websites)
Hoe goed u weer zult horen met het hoortoestel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor- en nadelen van specifieke hoortoestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten en vergoedingsmogelijkheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het assortiment dat in de winkel aanwezig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogelijkheden om verschillende hoortoestellen te proberen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere hoorhulpmiddelen, zoals tv-ontvangers of solo apparatuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogelijkheden van andere hulp dan door hoorhulpmiddelen, zoals logopedie of begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Zorg bij de audicien

### Instellen van het hoortoestel

Een hoortoestel kan op verschillende manieren ingeregeld worden. Zo kan het aangepast worden aan uw voorkeuren en aan de situaties waarin u het hoortoestel gaat gebruiken. Deze vragen gaan over hoe de audicien de instelling voor uw huidige toestel bepaalde.

\* 19. Hoe vaak heeft de audicien het hoortoestel ingeregeld?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 of meer

\* 20. Heeft de audicien u gevraagd of een specifieke instelling voor u goed was?

- Ja
- Nee, maar dat gaf ik uit mezelf al aan
- Nee, maar dat hoefde ik niet
- Nee, maar dat had ik wel gewild
- Weet ik niet

## Zorg bij de audicien

### Proefgebruik

Nadat uw hoortoestel eenmaal is ingeregeld, kunt u het enige tijd op proef gebruiken.

\* 21. Hoe lang heeft u een hoortoestel op proef gebruikt?

- Kortere dan 4 weken
- 4 tot 8 weken
- 8 tot 12 weken
- Meer dan 12 weken
- Weet ik niet

\* 22. Hoe vaak heeft u tijdens de proefperiode contact gehad met de audicien (voor bijvoorbeeld het bijstellen van de instellingen)? Tel daarbij contact bij de start en het einde van de proefperiode mee.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 of meer

\* 23. Hoeveel verschillende hoortoestellen heeft u op proef gebruikt?

1

2

3

4 of meer

Anders (geef nadere toelichting)

## Zorg bij de audicien

### Evaluatie van het hoortoestel

Na de proef met het hoortoestel, moet gekeken worden of het voor u inderdaad geschikt is. Deze vragen gaan over hoe bepaald werd dat het hoortoestel voor u wel of niet geschikt was.

\* 24. Hieronder staan onderwerpen waarover de audicien u mogelijk informatie heeft gegeven. Over welke onderwerpen heeft u informatie gekregen?

- Uitleg aan u over het gebruik van het toestel
- Wat voor problemen u kunt tegenkomen
- Garantie
- Mogelijke nazorg
- Extra services tegen betaling
- Onderhoud, zoals het vervangen van batterijen
- Welke problemen kunnen voorkomen en wat te doen
- Mogelijke andere hulp naast hoorhulpmiddelen, zoals logopedie, trainingen of begeleiding
- Mogelijke andere hoorhulpmiddelen



## Zorg bij de audicien

\* 25. U geeft aan over de volgende onderwerpen informatie te hebben gekregen. Hoe is deze informatie aan u gegeven? U kunt per onderwerp meerdere antwoordopties aanvinken.

	Mondeling	Schriftelijk (folder of brief)	Online (bijvoorbeeld via websites)	Informatie van de fabrikant (zoals een gebruiksaanwijzing)
Uitleg aan u over het gebruik van het toestel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat voor problemen u kunt tegenkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogelijke nazorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extra services tegen betaling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onderhoud, zoals het vervangen van batterijen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welke problemen kunnen voorkomen en wat te doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogelijke andere hulp naast hoorhulpmiddelen, zoals logopedie, trainingen of begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogelijke andere hoorhulpmiddelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Zorg bij de audicien

### Nazorg

Nadat u het hoortoestel gekocht heeft, ontving u daarna misschien nog nazorg. Dat zijn de zorg en diensten die geleverd worden nadat het hoortoestel of ander hoorhulpmiddel is gekocht. Deze vragen gaan over welke nazorg u heeft gekregen.

\* 26. Van welke nazorg heeft u gebruik gemaakt?

- Het bijstellen van het hoortoestel
- Reparatie
- Vervangen van slangetjes
- Vervangen van filters
- Vervangen van andere onderdelen
- Gratis servicebeurt
- Begeleiding bij het gebruik van het hoortoestel
- Anders, namelijk:
- Geen gebruik van gemaakt

\* 27. Heeft u ook gebruik gemaakt van services waar u extra voor betaald heeft?

- Ja
- Nee

## Zorg bij de audicien

\* 28. Welke extra services waren dit?

- Servicebeurt(en) aan het hoortoestel
- Reparatie(s) aan het hoortoestel
- Begeleiding bij het gebruik van het hoortoestel
- Verzekering bij verlies of diefstal
- Anders, namelijk:

## Zorg bij de audicien

\* 29. Bent u door uw audicien geïnformeerd over hoe/waar u een klacht in kunt dienen? U kunt meerdere antwoordopties aanvinken.

- Ja, dat kan bij de audicien zelf
- Ja, dat kan via de Stichting Audicienregister (StAr)
- Ja, dat kan via consumentenorganisaties
- Ja, dat kan via patiëntenverenigingen
- Ja, dat kan op een andere manier, namelijk
- Nee

## Zorg bij de audicien

Wij hebben tot slot nog een aantal vragen over uzelf en uw slechthorendheid.

\* 30. In welke van onderstaande categorieën valt uw leeftijd?

- Onder de 40 jaar
- 40 - 50 jaar
- 51 - 60 jaar
- 61 - 70 jaar
- 71 - 80 jaar
- 81 - 90 jaar
- Ouder dan 90 jaar
- Vertel ik liever niet

\* 31. Hoeveel gehoorverlies had u bij de laatste meting (aan één of beide oren)?

- 0-35 decibel (normaal gehoor tot licht gehoorverlies)
- 35-60 decibel (Licht tot matig gehoorverlies)
- 60-90 decibel (ernstig slechthorend)
- Meer dan 90 decibel (zeer ernstig tot doof)
- Weet ik niet

\* 32. Hoe lang gebruikt u al een hoortoestel?

- <1 jaar
- 1-2 jaar
- 2-5 jaar
- 5-10 jaar
- 10-20 jaar
- Langer dan 20 jaar

\* 33. Heeft u uw huidige hoortoestel vergoed verkregen door de zorgverzekeraar?

- Ja, voor 75% (of meer via de aanvullende verzekering)
- Nee
- Weet ik niet

**\* 34. Gebruikt u andere hoorhulpmiddelen?**

- Ja, een systeem om tv, radio of sprekers beter te verstaan, zoals ringleiding-, infrarood-, FM- en/of HF
- Ja, een wek en/of waarschuwingssysteem zoals een wekker, deurbel, telefoon en/of brandalarm
- Ja, een hulpmiddel om beter te verstaan tijdens telefoneren, zoals een versterkte telefoon, telefoon met ringleidingstand of telefoon verbonden met het hoortoestel
- Ja, soloapparatuur of een speciaal vergaderingssysteem
- Ja, een schrijftolk
- Ja, ondertiteling via teletekst
- Ja, visuele ondersteuning, bijvoorbeeld met displays of tablets
- Ja, gebruik van programma's als speaksee
- Ja, namelijk:
- Nee

**\* 35. Met welke zorgverlener(s) heeft u het over uw slechthorendheid gehad?**

- Audicien
- Audiologisch centrum
- Akoepedist
- Bedrijfsarts
- Huisarts
- KNO-arts
- Logopedist
- Psycholoog
- Maatschappelijk werker
- Anders, namelijk:

**\* 36. Heeft u andere hulp gehad voor het omgaan met uw slechthorendheid naast een hoortoestel of ander hoorhulpmiddel?**

- Logopedie
- Psychologische ondersteuning
- Begeleiding voor school of werk
- Begeleiding voor uw kinderen of partner
- Training in spraakafzien/liplezen
- Training in gebarentaal of NMG
- Training in het gebruik van het hoortoestel
- Anders, namelijk:

- Geen



\* 37. Welk van het volgende beschrijft u huidige (werk)situatie het best?

- Ik volg een opleiding
- Ik heb (betaald) werk
- Ik ben werkloos, op zoek naar werk of kan niet werken
- Ik ben gepensioneerd
- Overige (geef nadere toelichting)

## Zorg bij de audicien

38. Heeft u andere onderwerpen of opmerkingen over de zorg die bij de audicien waar nog geen vraag is gesteld?

## Zorg bij de audicien

Wij danken u hartelijk voor het invullen van deze vragenlijst. Dit helpt ons om in kaart te brengen hoe de zorg bij de audicien eruitziet.

Hieronder kunt u opmerkingen achterlaten als u deze nog heeft. Ook kunt u contactgegevens achterlaten als wij contact op mogen nemen voor een verdiepend gesprek of u het rapport wenst te ontvangen. Wij gebruiken uw gegevens alleen voor het genoemde doel. De contactgegevens worden niet doorgegeven aan Zorginstituut Nederland. Aan het eind van het onderzoek, verwijderen wij al deze gegevens.

39. Als u nog opmerkingen heeft, horen wij dat graag. Deze kunt u hieronder invullen.

40. Als we contact mogen opnemen voor het ophelderen van vragen of we u mogen uitnodigen voor een verdiepend gesprek, laat dan uw emailadres en/of uw telefoonnummer achter.

E-mailadres

Telefoonnummer

41. Zodra het onderzoeksrapport openbaar is, wordt het rapport door Zorginstituut Nederland openbaar gemaakt. Als u hierover een e-mail wilt ontvangen, kunt u hier uw e-mailadres achterlaten.

Hartelijke dank namens het onderzoeksteam.

## Zorg bij de audicien

### Bedankt

Bedankt voor uw interesse. Helaas valt u niet binnen de doelgroep van deze enquête.