

Ministerie VWS,
t.a.v. mw. drs. E.I. Schippers.
Postbus 20350,
2500 EJ Den Haag

Open brief aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Betreft: Invoering ZN-Hoorprotocol en verstrekking auditieve Hulpmiddelen.

's Gravenhage, 22 januari 2013

Geachte mevrouw Schippers,

AudiNed, de Nederlandse vereniging van audiciens, voorzag voor 2013 een sterke verschraving in de kwaliteit van de hoorzorg. Nu blijken de opstartproblemen van functiegerichte aanspraak op hoortoestellen in combinatie met forse bezuinigingen de kwaliteit inderdaad onderuit te halen en is de door de minister beoogde besparing op hoorzorg niet gegarandeerd.

Naar aanleiding van het AZOS-rapport heeft de branche jarenlang fors geïnvesteerd in na- en bijscholing, kwaliteitsbevordering en imagoverbetering. De indruk is dat deze inspanningen om te komen tot de vereiste hoogkwalitatieve hoorzorg nu met een penne-streek van tafel zijn geveegd. Moet hoorzorg noodgedwongen terug naar middelman?

Per 1 januari 2013 is de functionele aanspraak op hoorhulpmiddelen ingevoerd. Hiervoor heeft de overheid opdracht gegeven een protocol te ontwikkelen om slechthorenden met name op basis van audiologische meetresultaten en een vragenlijst in te delen. De uitslag van het onderzoek levert een hoortoestelcategorie op die bindend is. Zorgverzekeraars Nederland heeft dit protocol een officiële status gegeven. Het maakt vanaf 1 januari deel uit van de overeenkomst die zorgaanbieders en zorgverzekeraars sluiten. Aanbevelingen van de voorbereidende werkgroep, o.a. over het tijdsplan van aanpassing, zijn niet overgenomen. Het lijkt er op dat ZN het hoorprotocol geforceerd wil invoeren terwijl er nog geen definitieve goedgekeurde lijst van hoortoestellen beschikbaar is, inkooprijzen onbekend zijn en het digitale systeem faalt. De audicien moet de klant uitleggen dat een optimale hooroplossing niet tot de mogelijkheden behoort binnen het nieuwe systeem en dat er geen eenduidige antwoorden zijn m.b.t. mate van zorg, kosten of hoortoestelverstrekking. De onduidelijkheid blijft door een uitstel van invoerdatum van de digitale versie van 1 januari naar 1 februari, en vervolgens naar 1 april 2013 voorlopig bestaan.

Essentie van ons vak is hulp bieden aan de slechthorende en die lijkt met de huidige werkwijze niet geholpen. De beoogde verbetering van het systeem is er (nog) niet en kwaliteit van hoorzorg kan niet worden gegarandeerd.

Als opdrachtgever aan de zorgverzekeraars moet de minister zich bewust zijn dat de opdrachtnemers het beleid terecht onvoldoende gestructureerd en gewaarborgd achten voor invoering per 1 januari, maar ook dat verzekeraars hiermee onvoldoende invulling geven aan hun regulerende rol. De dagelijks veranderende situatie betekent grote onduidelijkheid voor alle betrokken partijen. Naast de audicien is de slechthorende de grote verliezer. De invoering van een nog steeds onvolledig protocol heeft veel onzekerheden m.b.t. intake, hoortesten, aanpassing, levering van een hoortoestel en het contact met de slechthorende. Het leveren van goede zorg aan de slechthorende bestaat voor een groot deel uit geven van informatie. Die informatie ontbreekt, is onvolledig of alweer achterhaald. Hiermee ziet de toekomst van hoorhulpmiddelenzorg in Nederland er zorgelijk uit. Audiciens zijn in het nieuwe systeem niet langer in staat goede hoorzorg te verlenen als die zorg niet méér is dan het voldoen aan de basisbehoeften, waarbij geen rekening wordt gehouden met wensen en persoonlijke behoeften van de klant. En wil de klant extra betalen voor wat luxe, of het beter spraakverstaan tijdens een verjaardag of verenigingsactiviteit, dan staat een aantal zorgverzekeraars dit niet toe. Het is vooral de wijze van vergoeden door de zorgverzekeraars die problemen gaat geven. Het terugbrengen van het tijdsplan van hoortoestelaanpassing gaat onherroepelijk ten koste van de zorg aan de klant.

Audiciens willen gewoon goed werk leveren en de klant tevreden zien met een goed passende hooroplossing.

Om bezuinigingen te realiseren moet naast het volgens protocol leveren van een adequaat hoortoestel de audicien genoeg nemen met aanzienlijk lagere tarieven voor het totaalpakket van het geleverde toestel, inclusief aanpassing, oorstukjes, servicecontract en garantie voor vijf jaar. Daar

waar vóór 2013 nog vrij kon worden gekozen voor elk hoortoestel en de tijd werd genomen om tot een optimale aanpassing te komen, dient de audicien nu een keuze te maken uit een van te voren vastgestelde categorie ten einde te komen tot een adequate aanpassing. Indien de slechthorende liever een keuze maakt voor een hoortoestel uit een hogere categorie of voor een hoortoestel dat buiten de categorieën valt en zelf het verschil wil bijbetalen, dan vervalt bij een aantal zorgverzekeraars het recht op een vergoeding voor het 'adequate' hoortoestel.

Iedere audicien en iedere klant wéét dat de keuze van een hoortoestel uit een bepaalde categorie slechts het begin is van een belangrijk traject. Het zijn juist de kennis, ervaring en voorhanden zijnde apparatuur die het de audicien mogelijk maken om het hoortoestel goed aan te passen. Lagere tarieven voor een hoortoestel zetten juist dit goed aanpassen van een hoortoestel onder druk, tenzij de audicien hier onbezoldigd meer tijd insteekt. Van een vrije marktwerking is geen sprake meer als elke audicien in Nederland dezelfde prijs 'moet' rekenen voor een zelfde hoortoestel.

AudiNed staat achter het hoorprotocol, maar heeft grote moeite met de bezuinigingen die gelijktijdig worden doorgevoerd. Deze combinatie veroorzaakt een uitholling van het audiciensvak en met een verschraving van inhoud, vakkennis en kwaliteit is de slechthorende zeker niet gebaat.

Klanttevredenheid wordt een erg moeilijk begrip.

Audiciens willen graag meedenken om de werksituatie ook binnen het nieuwe systeem te optimaliseren. Het inventariseren van knelpunten door NVVS en brancheorganisatie NVAB is een begin. Audiciens willen niet vanaf de zijlijn machteloos toezien hoe het vak door anderen verloedert en de goed opgeleide audicien niet méér mag zijn dan een verkoper. Dat zou u, als minister, ook niet moeten willen.

Hoogachtend,

Adriaan Wolter, secretaris AudiNed
Postbus 400
4460 AV Goes