ANKE HEIJ DEELT ERVARINGSVERHALEN UIT AUDICIENSLAND

Guido Bogert Fotografie

‘Anke, ik heb nieuwe hoortoestellen nodig. Ik krijg er slapeloze nachten van. Mijn audicien geeft me toestellen met: ‘dit is het beste voor u.’ Ik loop tegen zoveel dingen aan. Hoe pak ik dit aan? Ik heb geen idee wat te vragen.’ In haar dagelijkse werk krijgt Anke Heij dit soort vragen geregeld. Ze begeleidt mensen naar voluit leven en werken met slechthorendheid. In opdracht van particulieren, werkgevers en verzuimverzekeraars. Daarnaast werkt ze als werkplekonderzoeker gehoorverlies en is ze veelgevraagd spreker en trainer. Onder andere in een expertsessie op het Audidaktcongres 2024. Ze traint hoorzorgprofessionals, was gastdocent bij de audiciensopleiding en nu deelt ze herkenbare praktijkverhalen aan de lezers van Hoordetail.

Ik herken de vraag. Op mijn 39ste werd ik plotseling slechthorend. Ineens kreeg ik te maken met hoorzorgprofessionals. Mijn grote held was de audicien: hij zorgde voor beter verstaan. Toch had ik geen idee wat ik kon verwachten. Er was niemand die dat uitlegde. Er bleven volop dingen waar ik last van had. Kon die irritante geluidsvervorming op rechts anders? Was het normaal dat mijn hoortoestellen piepten bij elke knuffel? Mijn beste oor had ‘maar’ 35 dB verlies. Was het raar dat ik mijn lief niet verstond naast me op de bank? Was het oké dat mijn hoortoestellen in grotere groepen het lieten afweten?”

“Aan het einde van de hoortoestelproef vroeg mijn audicien of ik tevreden was. Wie ben ik als mijn audicien zegt dat hij het maximaal haalbare ingesteld heeft? Tegelijkertijd rouwde ik. Om wat niet meer kon. Om de knuffels die nooit meer piepvrij zouden zijn. Om mijn lief die ik niet verstond naast me op de bank. Om mijn functioneren in grotere groepen. Om afscheid van mijn droom: interactief groepsles geven. Met mijn gehoorverlies.”

> “VANUIT MIJN ERVARINGEN EN DIE VAN MIJN KLANTEN PLEIT IK ERVOOR DAT WE MENSEN VAN DE KENNIS VOORZIEN OM SAMEN MET DE AUDICIEN VOOR EEN GOED EINDRESULTAAT TE GAAN”

“Mijn audicien deed zijn best. Toch was niemand die me vertelde hoe we het beste konden samenwerken. Niemand die vertelde dat ik zélf invloed had op het eindresultaat van mijn audicien. Inmiddels weet ik beter. De impact van die ‘kleine dingen’ was voor mij groot. Het bleek makkelijk oplosbaar. Als ik maar wist wat ik mijn audicien kon vragen en ik uitgebreide kennis had over hoortechniek. In mijn werk hebben bijna al mijn klanten ook vragen over hun hoortoestellen en audiciens. Ze krijgen een hoortoestel krijgen met de boodschap: ‘dit is het beste voor u’. Ook zij hebben ‘kleine dingen’, met flinke impact op meedoen en verbinding met hun naasten. Enkele voorbeelden.”

‘Mijn automatisch hoortoestelprogramma kiest verkeerd.’

‘Het automatische programma drukt weg wie wil ik horen en versterkt andere geluiden. Zo irritant. Het maakt me ook onzeker.’ “Daar zijn hoortoestelprogramma’s voor. Bijvoorbeeld een ‘restaurantprogramma’ dat alleen recht vooruit versterkt en het omgevingsgeluid wegdrukt. Voor Jochem betekende het restaurantprogramma dat hij weer met zijn vrouw uit eten kon, omdat hij haar weer verstond.”

Kunst van het Mogelijke

Anke Heij is oprichter van Kunst van het Mogelijke. Coaching, training en advies bij gehoorverlies. Ze leert mensen in persoonlijke begeleidingstrajecten op maat anders, beter en creatiever te leven en werken met slechthorendheid. De impact van gehoorverlies is vaak onnodig groot.

Daarnaast is ze werkplekonderzoeker, traint ze professionals in de hoorzorg en is ze veelgevraagd spreker rondom gehoorverlies.

Kijk voor meer informatie op
www.kunstvanhetmogelijk.nl

Guido Bogert Fotografie

‘Ik kan niet meepraten in vergaderingen.’

“Hoortoestellen verbeteren spraakverstaan tot 1,5 tot 2 meter. Daarbuiten zijn er aanvullende hoorhulpmiddelen (externe microfoons) die de signaal-ruis-verhouding verbeteren. Van eenvoudige luisterhulpen tot geavanceerde innovatieve werkplekoplossingen op maat. Ze halen het geluid naar je toe, in plaats van dat je zelf het geluid moet ophalen. Dat scheelt veel luisterinspanning en vermoeidheid. Als je audicien dit niet vertelt, weet je dat niet.”

‘Mijn hoortoestel kan ik niet verbinden met aanvullende hoorhulpmiddelen.’

“Het komt geregeld voor dat hoortoestellen van mijn klanten niet kunnen verbinden met aanvullende hoorhulpmiddelen. Ook niet als dat essentieel is in hun werk. Ook bij dure hoortoestellen, waar mensen lang voor sparen, soms met geld uit een erfenis. Het gevolg van vergeten connectiviteit, is dat bij werkplekaanpassingen of externe microfoontjes gelijk nieuwe hoortoestellen nodig zijn. Vraag goed uit bij je klant en leg uit waar je klant voor kiest. Heeft je klant voldoende kennis om te overzien wat de consequentie van een keuze is?”

‘Die hoortoestelapp kost teveel tijd, we krijgen er ruzie van.’

“Verwijzen naar hoortoestelapps voor wijzigen van programma’s en aan- en afkoppelen van streaming geeft problemen. Anja vertelt dat ze haar TV-streamer niet meer gebruikt. Als de kinderen of haar partner vragen hebben en zij streamt, verstaat ze hen niet. Ze moet dan eerst de app opstarten. Tijdrovend én de app koppelt regelmatig niet. Dan duurt het te lang voor ze reageert. Dat geeft irritatie onderling. Op mijn verzoek vraagt Anja de audicien bij streaming de volumeknoppen van haar hoortoestel in te regelen als balansregeling van de microfoon voor omgevingsgeluid . Dan kan ze met de hand via die knoppen zelf bepalen of ze de TV of haar gezin hoort. Ze regelt ook dat ze met een druk op haar hoortoestellen kan (ont)koppelen. Anja vertelt dat sindsdien de sfeer in huis beter is én ze de TV weer verstaat.”

‘Als ik een knuffel krijg, piepen mijn hoortoestellen.’

‘Als ik een knuffel krijg, gaat het knuffelalarm. Dat is zo irritant. Ik knuffel niet meer of alleen met hoortoestellen uit.’ “Als de audicien aan het einde van een afspraak de klant vraagt de handen naar de oren te bewegen en het toestel piept, kun je meteen de feedback aanpassen.”

‘Cirkel van klantkennis’

“Vanuit mijn ervaringen en die van mijn klanten pleit ik ervoor dat we mensen van de kennis voorzien om samen met de audicien voor een goed eindresultaat te kunnen gaan. Ik noem het de ‘cirkel van klantkennis.’ Dat vereist meer vragen, kennis delen en luisteren. Dat we minder makkelijk over ‘kleine dingen’ heen stappen, omdat de impact zo groot kan zijn. Zo maken we samen dromen waar.”

“Ik geniet nu volop van de verhalen van mijn lief naast me op de bank. Van piepvrije knuffels. Van interactief groepsles geven, dankzij mijn innovatieve hoorhulpmiddelen. Mijn helden zijn mijn hoorzorgprofessionals én ook ikzelf, met mijn klantkennis. De beste oplossingen maakten we samen.”