

WELKOM

BIJ OORWERK AUDICIENS



WELKOM BIJ OORWERK

GELUID VAN EEN NIEUW BEGIN

Bedankt voor uw keuze voor Oorwerk Audiciens. Deze brochure helpt u op weg naar een verbeterd gehoor. Er wordt uitgelegd wat u de komende weken te wachten staat, maar ook wat u na de aanschaf van uw hoortoestel kunt verwachten. Bij Oorwerk verzekeren wij u van het volgende:



Wij zijn er voor u

U staat bij ons voorop. Bij Oorwerk doen wij dan ook geen snelle hoortest, maar luisteren eerst rustig naar u. Wij beginnen met een goed gesprek, zodat wij u een passend en persoonlijk hooradvies kunnen geven.



Persoonlijk maatwerk

Wij hebben geen standaard hoortoestel voor iedereen, maar bieden u altijd een hooroplossing op maat en helpen u onafhankelijk te kiezen uit de nieuwste hoortoestellen van de topmerken. De audiciens van Oorwerk gebruiken hun vakmanschap voor het leveren van het best mogelijke maatwerk.



Vrijblijvend proefhoren

Tijdens een gewenningsperiode krijgt u vrijblijvend de mogelijkheid om de hoortoestellen te proberen. Zo kunt u zelf ervaren hoe een goed gehoor bijdraagt aan de kwaliteit van uw dagelijks leven voordat u een keuze maakt.



Dezelfde dag verschil

In de meeste gevallen kunnen wij u direct al laten horen wat een hoortoestel voor u kan betekenen. Zo hoeft u niet weken te wachten na de eerste afspraak, maar kunt u al op dezelfde dag het verschil horen.



Optimale service & nazorg

Oorwerk biedt geen garantie tot aan de deur, maar nazorg zoals het hoort. Na aanschaf stopt onze ondersteuning niet. Ons betrokken en deskundige team staat altijd voor u klaar om te zorgen dat uw hoortoestel goed blijft functioneren, zodat u het maximale uit uw hooroplossing haalt.



Deskundigheid

Bij Oorwerk werken alleen audiciens die "Oorwerkwaardig" zijn; goed opgeleide professionals die snappen dat een mens naast oren ook gevoelens, wensen en eisen heeft. Al onze audiciens zijn aangesloten bij StAr, het keurmerk voor hoorzorg. Ook volgen zij reguliere bijscholing, zodat de beste kennis in huis is.

OMDAT HET NIET OM HOREN GAAT, MAAR OM VERSTAAN

UW 6 STAPPEN NAAR BETER VERSTAAN



Stap 1 Bereid u voor op de afspraak



Stap 2 Kennismaking, uitleg en korte hoortest



Stap 3 Intake en mogelijk aanvullende hoortest



Stap 4 Gewenningsperiode



Stap 5 Uw besluit



Stap 6 Nazorg en service

Op de volgende pagina's leest u meer over wat de verschillende stappen voor u betekenen.



STAP 1

BEREID U VOOR OP DE AFSPRAAK



Om u zo goed mogelijk te helpen is het belangrijk om goed voorbereid naar de afspraak te komen. Wij vragen u daarom het volgende te doen:

Neem iemand mee

Twee horen meer dan één. U krijgt veel informatie en het is fijn dit naderhand met iemand te kunnen bespreken. Het meenemen van bijvoorbeeld uw partner of zoon/dochter naar de afspraak is daarom erg belangrijk. Ook omdat wij u enkele vragen over uw persoonlijke situatie zullen stellen. Degene die u meegenomen heeft kan vertellen hoe zij uw gehoorverlies in verschillende situaties ervaren. Dit kan helpen met het stellen van de juiste diagnose.

Laat uw oren vooraf controleren

Wanneer de oren niet schoon zijn is het mogelijk dat wij geen gehooronderzoek kunnen doen. Oorsmeer kan geluiden namelijk dempen en verstoren doordat het de gehoorgang blokkeert. Dit kan de nauwkeurigheid van de gehoortest beïnvloeden. Laat uw oren daarom eventueel van tevoren bij ons in de winkel controleren op oorsmeer en indien nodig bij de huisarts uitspuiten.

Schrijf uw hoorproblemen en -wensen op

Tijdens de afspraak zullen wij u vragen stellen over uw gehoor. Het is belangrijk om van tevoren na te denken over uw hoorproblemen en het gevolg hiervan op uw dagelijks leven. Enkele voorbeelden van vragen zijn:

- Welke klachten ervaart u met uw gehoor?
- Hoe lang heeft u hier al last van?
- Heeft u last van gehoorverlies in één of beide oren?
- In welke situaties ervaart u de meeste hinder? (bv. op feestjes, aan de telefoon, in een restaurant, op straat etc.)
- Wat hoopt u te verbeteren aan uw gehoor?





STAP 2

KENNISMAKING, UITLEG EN KORTE HOORTEST

In de eerste afspraak, het Hoor- en adviesgesprek, maken wij kennis met u, stellen wij u een aantal vragen over uw gehoor en wordt er een korte hoortest afgenomen. Wij bespreken de uitslag van de meting met u en adviseren u over de vervolgstappen.

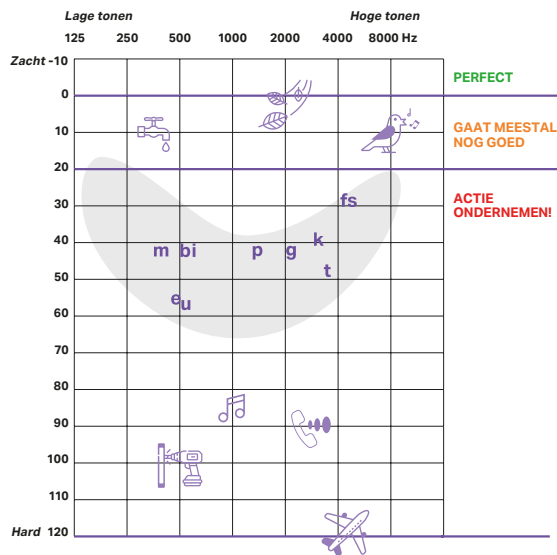
Hoortest

Wij doen een korte hoortest om te zien of u gehoorverlies heeft. U krijgt via een koptelefoon piepjes te horen en u geeft aan of u deze wel of niet hoort. Vervolgens zullen wij het resultaat voor u uittekenen op een audiogram. Zo kunnen wij u laten zien wat uw hoordrempel is. De hoordrempel is het punt waarop uw oren beginnen geluid te horen. Geluiden die zachter zijn dan dit punt hoort u niet, maar wat harder is wel.

Doorverwijzing KNO

Het kan zijn dat wij u op basis van de testuitslag naar een KNO-arts doorverwijzen voor nader onderzoek. Na deze afspraak wordt u vaak weer terugverwezen naar de audicien. Wij helpen u dan graag weer verder.

AUDIOGRAM





STAP 3

INTAKE EN MOGELIJK AANVULLENDE HOORTEST

Als uit de gehoortest blijkt dat u het beste geholpen bent met een hoortoestel dan is uw volgende afspraak de intake-afspraak. Tijdens deze afspraak doen wij een aanvullende hoormeting en nemen wij de tijd om naar u te luisteren en uw wensen en behoeftes te bespreken.

Aan de hand van de uitkomsten van de hoortest en uw wensen en behoeften geven wij u een op maat gemaakt advies. Welke oplossing het beste bij iemand past verschilt van persoon tot persoon.

De hoortoestellenmarkt

De hoortoestellenmarkt biedt een breed scala aan opties, variërend in kwaliteit en technologie. Hoortoestellen in de categorieën 1 t/m 5 zijn de hoortoestellen die de zorgverzekeraar adequaat voor zijn verzekerde vindt. Welke categorie voor u (gedeeltelijk) wordt vergoed, wordt bepaald door een vragenlijst.

Daarnaast zijn er hoortoestellen in de categorieën Essential t/m Premium. Deze bevatten de nieuwste en meeste geavanceerde technologieën en zijn op de vrije markt verkrijgbaar.

Invullen HOORvragenlijst

Voorafgaand aan de intake-afspraak ontvangt u (digitaal) de HOORvragenlijst van ons. Wij vragen u deze thuis in te vullen. De vragenlijst gaat over

diverse situaties waarin u gehoorproblemen ondervindt. Hiermee wordt in kaart gebracht welke beperkingen u ervaart in het horen en verstaan en wat de belangrijke situaties zijn waarin verbetering moet komen. Zo kunnen wij het juiste advies geven wat aansluit bij uw behoeften.

Hoorprotocol

Wij werken met de HOORvragenlijst, omdat alle audiciens sinds 2013 verplicht zijn te werken volgens het 'hoorprotocol', een methode die door de branche in samenwerking met de zorgverzekeraars is vastgesteld. De vragenlijst in combinatie met de hoortest is onderdeel van dit protocol. Met de uitkomst kunnen wij bij de zorgverzekeraar aantonen dat een hoortoestel daadwerkelijk voor beter gehoor zorgt.

Soorten hooroplossingen

Er bestaan diverse typen hoortoestellen en meer dan 1200 toestellen met keuze uit oplaadbare of hoortoestellen op batterij. Wij hebben de beste voor u geselecteerd en geven u graag advies wat de beste keuze voor u is.

Achter-het-oor hoortoestellen (AHO)

Achter-het-oor hoortoestellen (AHO) worden achter het oor gedragen. De luidspreker en de microfoon zitten in de behuizing van het toestel. U hoort het geluid via een slangetje dat naar uw gehoorgang leidt. AHO-toestellen zijn geschikt voor alle soorten gehoorverlies, van licht tot matig, en ernstig tot zeer ernstig.



Luidspreker-in-het-oor hoortoestellen (LIHO)

Luidspreker-in-het-oor (LIHO) hoortoestellen lijken op AHO-toestellen, maar zijn kleiner omdat het luidsprekertje in de gehoorgang wordt geplaatst in plaats van in de behuizing achter het oor. Bij een LIHO-toestel wordt het geluid vanuit de behuizing via een dun draadje naar het luidsprekertje in uw gehoorgang gestuurd. Deze hoortoestellen zijn geschikt voor een licht tot ernstig gehoorverlies.

In-het-oor hoortoestellen (IHO)

In-het-oor (IHO) hoortoestellen zijn een goede optie voor mensen met een licht tot matig gehoorverlies die een onopvallend hoortoestel willen. Echter moet er wel voldoende ruimte zijn in de gehoorgang. Deze toestellen zijn daarom niet voor iedereen geschikt. Als u voldoende ruimte in uw gehoorgang heeft dan kan een IHO-toestel diep in de gehoorgang worden geplaatst en is dan vrijwel onzichtbaar. Kiest u een IHO-toestel dan wordt bij de meeste toestellen het schaalpje van het toestel op maat gemaakt om goed in het oor te passen.



Soorten oorstukjes

Voor elk type gehoorverlies bestaan er verschillende soorten oorstukjes. Vaak worden oorstukjes aanbevolen wanneer het gehoorverlies wat groter is of wanneer het hoortoestel niet goed blijft zitten, waardoor een stevigere pasvorm nodig is. Oorstukjes kunnen worden gebruikt in combinatie met achter-het-oor hoortoestellen en luidspreker-in-het-oor hoortoestellen. Samen met uw audicien wordt besproken welk oorstukje het meest geschikt is voor uw situatie en of het gebruik ervan noodzakelijk is.



KOSTEN, VERGOEDINGEN EN VERZEKERING

Prijzen hoortoestellen

De prijs van een hoortoestel is o.a. gebaseerd op de techniek die er in zit. Hoe geavanceerder de techniek, hoe hoger de prijs, maar ook hoe optimaler bepaalde luistersituaties kunnen worden opgelost. De audicien kan u adviseren welk hoortoestel het beste bij uw portomonnee, hoorwensen en gehoorverlies past.

Vergoeding hoortoestellen

Hoortoestellen die vallen in de categorieën 1 t/m 5 (*uitgelegd op pagina 5*) worden in de meeste gevallen vergoed door uw zorgverzekeraar.

De voorwaarde voor de vergoeding vanuit de basisverzekering is dat u meer dan 35 decibel (dB) gehoorverlies hebt. Gaat het om éénzijdig gehoorverlies, dan krijgt u één hoortoestel vergoed. Betreft het beide oren dan krijgt u vergoeding voor twee hoortoestellen. De zorg-

verzekering vergoedt 75% van uw hoortoestel. U betaalt dus zelf een eigen bijdrage van 25% van het tarief dat Oorwerk met uw zorgverzekeraar is overeengekomen. Heeft u een aanvullende verzekering? Dan kunt u mogelijk zelf nog extra vergoeding declareren. Daarnaast geldt het eigen risico. Het volledige (resterende) eigen risico wordt door uw zorgverzekeraar verrekend.

De hoortoestellen uit de categorieën Essential t/m Premium (*uitgelegd op pagina 5*) worden doorgaans niet vergoed door zorgverzekeraars*. Echter, wanneer een keuze uit de vrije markt voor u beter blijkt te zijn, dan zijn er vaak mogelijkheden om een deel van de kosten voor de hooroplossing terug te krijgen via uw belastingaangifte.

** Sommige zorgverzekeraars maken hierop uitzonderingen. Uw audicien kan u hierover meer informatie geven.*

Vergoeding luisterhulpmiddelen

Luisterhulpmiddelen zoals TV-hulpmiddelen, wek- en waarschuwingssystemen en soloapparatuur worden meestal door uw zorgverzekering vergoed of in sommige gevallen in bruikleen gegeven. Ook voor de luisterhulpmiddelen geldt dat hiervoor uw eigen risico wordt aangesproken. Krijgt u de hulpmiddelen in bruikleen, dan geldt er géén eigen risico.

Verzekering

Hoortoestellen zijn waardevolle apparaten, worden dagelijks gebruikt en zijn daarnaast ook klein. Het risico van beschadiging, diefstal of verlies is daarom aanwezig. Oorwerk kan u helpen met het afsluiten van een verzekering. Dit is zowel mogelijk gedurende de gewenningsperiode als bij aanschaf.

Belastingteruggave

Volgens de regels van de Belastingdienst kunnen bepaalde zorgkosten, waaronder hoortoestellen, worden opgegeven als specifieke zorgkosten in uw belastingaangifte. Dit betekent dat u mogelijk recht heeft op een belastingteruggave voor de kosten die u maakt bij het verkrijgen van hoortoestellen. De hoogte van de teruggave is afhankelijk van uw persoonlijke situatie, inkomen en het drempelbedrag voor zorgkosten dat de Belastingdienst hanteert. Kijk voor meer informatie op www.belastingdienst.nl

Uw oude toestel is geld waard

Wist u dat wanneer u uw oude hoortoestellen inruilt, u soms inruilvergoeding kunt krijgen? Dit is mogelijk vanaf het moment dat uw hoortoestel één jaar oud is. Vraag de audicien naar de inruilmogelijkheden. Een reden om in te ruilen is bijvoorbeeld als uw hoorwens is veranderd.





STAP 4

GEWENNINGSPERIODE



Zodra u uw hoortoestel uitgekozen hebt, wordt het heel precies op uw gehoorverlies en hoorwensen afgesteld. Daarna is het aan u om uw 'nieuwe' gehoor in alle rust te testen.

U krijgt de mogelijkheid om de hoortoestellen enkele weken vrijblijvend te proberen. Dit geeft u de tijd om het gebruik van de toestellen in verschillende situaties uit te proberen en aan de hoortoestellen te wennen alvorens u een keuze maakt. In de daaropvolgende controle-afspraken kan de audicien de hoortoestellen eventueel nog verder afstellen op basis van uw ervaringen.

App

De meeste van onze hoortoestellen hebben de mogelijkheid gekoppeld te kunnen worden met een app op uw telefoon. Met de app past u uw hoortoestellen zelf gemakkelijk aan op iedere specifieke luistersituatie. Gebruik de app bijvoorbeeld om het volume of de programma's van uw hoortoestellen te wijzigen. Ook kunt u telefoongesprekken en uw favoriete muziek en

podcasts met de app direct (of via een discrete streamer) naar uw hoortoestellen streamen. Met een selectie van onze hoortoestellen kunt u met de app zelfs op afstand uw hoortoestellen door uw audicien laten bijstellen.

Mijn geluid

Heeft u gekozen voor een Widex hoortoestel dan kunt u met behulp van de Widex app uw geluid aanpassen op uw wensen op basis van de kracht van kunstmatige intelligentie (AI). U kunt met behulp van deze AI zelf uw geluid kiezen of u kunt kiezen uit een automatisch gegenereerd geluidsprofiel welke gebaseerd is op de voorkeuren van Widex gebruikers wereldwijd. Door de gegevens met uw audicien te delen helpt u hem/haar beter inzicht te krijgen in uw behoeften.

Luisterlessen

Kiest u voor een Signia of Audio Service hoortoestel dan vindt u in de app Luisterlessen. Met deze handige, interactieve lessen kunt u wennen aan uw nieuwe hoortoestellen. De audicien zet de lessen die voor uw individuele hoorsituatie relevant zijn voor u klaar in de app. U beoordeelt de verschillende luistersituaties om zodoende uw eigen luisterervaring te verbeteren.



Hoordagboek

Tijdens de gewenningsperiode test u het hoortoestel en is het belangrijk om zoveel mogelijk 'luistersituaties' op te zoeken. Het helpt de audicien tijdens uw volgende afspraak als u voor uzelf opschrijft in welke situaties het goed gaat en in welke situaties er nog verbetering mogelijk is. De audicien kan dan eventueel de instellingen voor u aanpassen om de hoortoestellen naar uw tevredenheid te krijgen.

Wij raden u aan om in de vorm van een dagboek bij te houden wat u opvalt aan de hoortoestellen. Denk hierbij aan draagcomfort, het algehele volume, de klank van het geluid, de werking en verstaanbaarheid in verschillende luisteromgevingen (thuis, de TV, een verjaardag, in

de supermarkt, op straat, tijdens het fietsen, luisteren van muziek, in gezelschap met veel mensen). Zo kan uw audicien bij de eerstvolgende afspraak uw hoortoestellen nog beter op uw persoonlijke levensstijl aanpassen.





STAP 5 UW BESLUIT



Nadat u de hoortoestellen enkele weken hebt kunnen ervaren en aan het geluid heeft kunnen wennen, zorgen wij er tijdens de eindcontrole voor dat wij de gewenningsperiode afronden.

Wij vragen de eventuele vergoeding bij de zorgverzekering voor u aan en dit is voor u het moment waarop u (het resterende deel van) uw factuur in de winkel voldoet. Zorgt u er alstublieft voor dat uw pinlimiet toereikend is op de dag van de afspraak. Vanaf dan zijn de hoortoestellen van u. Heeft u besloten een verzekering af te willen sluiten dan kunnen wij dat in deze afspraak voor u regelen.

Laat anderen weten hoe tevreden u over ons bent

Uw mening is van onschatbare waarde. Het mooiste compliment dat u ons kunt geven, is uw vrienden en familie over ons te vertellen.

Ook helpt u ons daarom enorm door een review te schrijven op Google en/of Trustpilot over uw ervaringen met Oorwerk. Uw feedback helpt niet alleen ons, maar ook andere potentiële klanten bij het nemen van weloverwogen beslissingen.



**Scan de code of kijk
op www.trustpilot.nl**

U ontvangt 6 maanden na aanschaf van uw hoortoestel een tevredenheidsonderzoek. Wij waarderen het enorm als u ons wilt beoordelen.

Zeg-het-voort programma

Met ons zeg-het-voort programma kunt u het plezier van beter verstaan delen met vrienden en familie, en daarbij samen profiteren van aantrekkelijke voordelen. Vraag in de winkel naar de Gouden Cheques. Deel een cheque met iemand die nog geen klant is bij Oorwerk en baat zou

hebben bij een verbeterd gehoor. Wanneer deze persoon een gehoortest bij Oorwerk ondergaat en een gehoorverlies van minimaal 35 dB blijkt te hebben, ontvangt u als dank een Keuze Cadeaukaart ter waarde van €50,00. Uw vriend of familielid profiteert bovendien van 10% korting op het Ontzorg Totaalpakket.



STAP 6 NAZORG EN SERVICE

Ook na het afronden van de gewenningsperiode staan wij voor u klaar. U bent altijd welkom. Neem gerust via de mail of telefonisch contact met ons op voor vragen, een bijstelling of overige afspraken.



Uw toestel werkt niet meer, wat nu?

Vaak kunt u zelf het probleem oplossen. U vindt meer informatie hierover op de volgende bladzijde onder 'Periodieke onderhoudsbeurten'. Indien u er echter niet in slaagt om het probleem zelf op te lossen, kunnen wij in de meeste gevallen snel assisteren. Als het probleem zich in de elektronica bevindt, kan het nodig zijn om het toestel naar de fabrikant te sturen, wat enige tijd in beslag kan nemen voordat u uw hoortoestel weer kunt gebruiken. Om in deze periode toch nog te kunnen horen, kunnen wij u vaak voorzien van een leentestel.



PERIODIEKE ONDERHOUDSBEURTEN



Het op de juiste manier onderhouden en behandelen van uw hoortoestel is belangrijk om zorgeloos te kunnen blijven horen. Zo is goed onderhoud van belang om de geluidskwaliteit van uw hoortoestel op peil te houden en is het noodzakelijk voor de garantievoorwaarden. Daarnaast kan het goed onderhouden van uw hoortoestel reparaties, en dus onnodige kosten, voorkomen.

Instructies

In de winkel kunnen ze u leren hoe u uw hoortoestellen het beste kunt onderhouden. Ook vindt u op onze website instructievideo's over hoe u het beste uw hoortoestellen kunt onderhouden.

Ga naar:

www.oorwerk.nl/instructievideoshootoestellen
of scan de QR-code.

Onderhoudspakket

Omdat het zo belangrijk is om uw hoortoestellen goed te onderhouden, biedt Oorwerk de mogelijkheid om een onderhoudspakket aan te schaffen. Met een onderhoudspakket heeft u alle benodigde onderhoudsartikelen in huis en hoeft u zich geen zorgen meer te maken over eventuele kosten voor het maken van extra afspraken. Zo heeft u de zekerheid van jarenlang hoorplezier zonder zorgen en bijkomende kosten.

LUISTERHULPEN EN ACCESSOIRES

Laat u adviseren over de aanvullende mogelijkheden van uw hoortoestel.
De moderne hoortoestellen kunnen individueel uitgebreid worden met diverse functies en accessoires, zoals onder andere:

Luisterassistentie

Een luisterassistent helpt u om beter te verstaan in lastige luistersituaties. Denk aan een druk restaurant, een verjaardag, of een vergadering. U legt het apparaat op tafel of geeft het aan een spreker, zodat hun stem duidelijk en draadloos naar uw hoortoestellen wordt gestuurd. Zo mist u minder en voert u gesprekken met meer gemak en vertrouwen.



TV-streamer

Dankzij de televisiestreamer wordt het geluid vanaf uw televisie direct naar uw hoortoestel gevoerd. U kunt het volume en de toonhoogte zelf instellen via een app op uw telefoon. Hierdoor heeft uw directe omgeving geen last van het TV-geluid dat te hard staat. De TV-streamer wordt meestal door uw zorgverzekeraar vergoed (eigen risico van toepassing).



Oplader

De meeste hoortoestellen zijn tegenwoordig oplaadbaar. Dit betekent dat u geen batterijen meer hoeft te verwisselen. Zo is er een draagbare oplader met powerbank waarmee u de hoortoestellen tot wel drie keer volledig op kunt laden. Handig voor onderweg. Ook is er een oplader met droogfunctie waardoor uw toestellen langer mee gaan.



Wek- en waarschuwingssysteem

Als u moeite heeft om de deurbel, telefoon, rookmelder (sinds 1 juli 2022 verplicht), en/of babyfoon te horen, kan een wek- en waarschuwingssysteem u daarbij helpen. Het systeem waarschuwt u met harde geluiden, flitsen en/of trillingen. Wij geven u hierin advies, en een bedrijf komt bij u thuis om de systemen te installeren. De systemen worden meestal door uw zorgverzekeraar vergoed (eigen risico van toepassing).



GELUID VAN EEN NIEUW BEGIN

Heeft u na de aankoop nog vragen
of wilt u een afspraak maken?
Dan kunt u contact opnemen
met uw Oorwerk winkel.

Wij wensen u heel veel
hoorplezier met uw nieuwe
hoortoestellen toe!



Vind de contactgegevens
door de QRcode te scannen

www.oorwerk.nl