

## In gesprek met Wouter de Wolf: materiedeskundige en StAr-auditor

Van de redactie

**Een keurmerk moet procedureel de lading dekken. Alleen bij uitvoering door een erkende instelling heeft het waarde. Het StAr-register van erkende audiciens wordt bewaakt door een beoordelings-, kwaliteits-, en een scholingscommissie.**

**Audits worden o.a. uitgevoerd door Wouter de Wolf, sinds 2 jaar onafhankelijk materiedeskundige van StAr en Harrie Verhoeven, werkzaam bij TÜV. TÜV Nederland is één van de grootste certificatie-instellingen in Nederland. TÜV verzorgt de certificatie van diverse systemen (bijv. ISO 9001:2000), is actief op het gebied van productcertificatie en veiligheidskeuringen aan machines en arbeidsmiddelen, beoordeelt de kwaliteitsbeheersing van IT-gerelateerde processen en verzorgt de certificatie van kennis, kunde en vaardigheden van personen met disciplines in veiligheid, gezondheid, techniek, beheer en advisering. TÜV Nederland heeft geen adviestak. Dit onderstreept de onafhankelijkheid als beoordelaar en voorkomt commerciële belangenverstrengeling tussen beoordeling en advies.**

### **StAr-handboek: de norm**

Audits en keurmerken hebben alles te maken met kwaliteitszorg rondom de klant. De vraag is hoe daarmee wordt omgegaan, hoe dit wordt vastgelegd. Het StAr-handboek ([www.audicienregister.nl/overstar.asp](http://www.audicienregister.nl/overstar.asp)) geeft aan waar de audicien aan moet voldoen. De auditors werken met duidelijke richtlijnen van het Handboek. Daarnaast zijn er lokale voorschrijvers. Deze moeten voldoen aan de eisen om een goede aanpassing te kunnen doen. Voor filiaalbedrijven is er een ISO-certificering waarmee de processtromen binnen het bedrijf worden



Wouter de Wolf

gecontroleerd. Er is een centrale audit bij het hoofdkantoor. Filiaalbedrijven met een eigen kwaliteitsbeleid en regelgeving moeten voldoen aan de gestelde eisen. Het StAr-handboek is de norm waaraan het eigen kwaliteitssysteem minimaal moet voldoen. Het mag méér kwaliteit hebben maar zeker niet minder. Bij een eigen kwaliteitshandboek kijken de auditors of volgens de daarin gestelde normen wordt gewerkt. Ook de daadwerkelijke vakuitoefening wordt beoordeeld. Een filiaalbedrijf is dus niet in het voordeel t.o.v. een zelfstandig audicien.

De bevindingen en het advies van de auditors worden teruggekoppeld naar de beoordelingscommissie van StAr die de uiteindelijke aanbeveling doet. Certificering is voor een periode van 3 jaar. Er wordt wel jaarlijks gecontroleerd. Soms is een dringend advies afgegeven, soms zijn er enkele verbeterpunten. In het laatste geval geven de auditors dit ook wel aan tijdens het bezoek. Het bedrijf kan dan aangeven hoe ze het probleem willen/gaan aanpakken om aan de criteria te voldoen. Bij een follow-up wordt dit gecontroleerd.

Niet 100% van de ketenbedrijven wordt bezocht. Er wordt een representatieve steekproef gehouden. Bij herhalingscontroles worden andere filialen bezocht. In de afgelopen 3 jaar zijn de meesten wel aan bod geweest. Er wordt vooral gekeken naar bedrijfsmatige ontwikkelingen, het gehanteerde systeem en het proces van hoortoestelaanpassingen.

### **Hygiëne**

Bij de audits wordt ook gelet op hygiëne. Er is vaak een soort bedrijfsblindheid voor de staat van de winkelruimte. Het verdient aanbeveling eens rond te kijken met de ogen van een klant. Ook de servicehoek vraagt aandacht. De Ultrasonor moet gebruikt worden met gesloten deksel om vervuiling van de omgeving door damp met bacteriën en bacillen te voorkomen.

Er loopt een onderzoek naar de persoonlijke hygiëne per klant door gebruik van speciale inzetbakjes. KNO-arts Hans Themans en audicien Tanja de Liefde hopen op korte termijn de resultaten van dit onderzoek te presenteren.

### **Boodschap**

Een belangrijke boodschap van Wouter de Wolf: leg alles vast! Maak een dossier. Zorg dat duidelijk gedocumenteerd staat wie, wat, wanneer en waar heeft gedaan in het traject met de klant (intake anamnese, metingen, zorgvraag verbeteringswensen, aanpassing, controles/resultaat, evaluatie, nazorg). Dat hoeft geen uitgebreid verhaal te zijn, kernwoorden zijn soms voldoende. Ook de begeleiding van de audicien in opleiding moet in het dossier worden opgenomen. Het dossier moet waarheidsgetrouw zijn.

Voor eventuele problemen met of rondom de klant is de audicien verantwoordelijk. Een gemaakte fout of verkeerde toestelkeus komt voor zijn rekening. Standaard opmerkingen als 'in overleg met begeleider' zonder daadwerkelijk contact kunnen de audicien de kop kosten. Alles moet controleerbaar zijn en naar waarheid zijn vastgelegd. Ook als een audicien de gegevens van zijn klanten 'in zijn hoofd heeft' is formele verslaglegging belangrijk. Daarmee wordt zakelijk de zorgvraag, situatie, het verloop enzovoort goed afgetimmerd en kan in nood een andere audicien op basis van het dossier adequate zorg verlenen. Kwaliteit moet op alle fronten zijn gewaarborgd. Vaktechnisch moet de audicien op niveau functioneren om triage te kunnen doen. Triage onderstreept nogmaals het belang van verslaglegging. Dossieropbouw is essentieel voor naspeurbaarheid en kwaliteit.