

CQ-index Hoortoestellen 2010

Psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen

NIVEL:

J.C. Booij

T. Sibma

T. Oosterhuis

L.S. van der Hoek

J. Rademakers

M. Hendriks

CKZ:

D. Delnoij

NVVS:

A. van Lynden



ISBN 978-94-6122-092-9

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2011 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 Slechthorendheid	7
1.2 Hoortoestellen	7
1.3 Audiciens	8
1.4 Meten van klantervaringen	8
2 Methode	11
2.1 Dataverzameling Miletus project	12
2.2 Opschoning	12
2.3 Voorbereidende analyses	13
2.4 Factoranalyses	14
2.5 Betrouwbaarheidsanalyse	15
2.6 Multilevel analyse en case-mix correctie	15
3 Resultaten Audiciens	17
3.1 Respons	17
3.2 Achtergrondkenmerken van de bevroagde populatie	18
3.3 Psychometrische eigenschappen	19
3.3.1 Scheefheid per item	20
3.3.2 Non respons per item	21
3.3.3 Samenhang tussen de items	23
3.3.4 Schaalconstructie	24
4 Discriminerend vermogen audiciens vragenlijst	31
4.1 Intraklasse correlatie coëfficiënt	31
4.2 Schaalscores	32
4.2.1 Invloed van de steekproefgrootte	32
4.2.2 Onderscheidend vermogen	33
5 Voorstel tot aanpassen van de audiciens vragenlijst	35
6 Resultaten Hoortoestellen	45
6.1 Respons	45
6.1.1 Respons Miletus project	45
6.1.2 Respons PGO project	46
6.2 Achtergrond kenmerken van de bevroagde populatie	46
6.3 Psychometrische eigenschappen	47
6.3.1 Scheefheid per item	47

6.3.2	Non respons per item	49
6.3.3	Samenhang tussen de items	51
6.3.4	Schaalconstructie	54
7	Discriminerend vermogen hoortoestellen vragenlijst	63
7.1	Intraklasse correlatie coëfficiënt	63
7.2	Schaalscores	64
7.3	Invloed van de steekproefgrootte	65
7.4	Onderscheidend vermogen	66
8	Voorstel tot aanpassen van de hoortoestellen vragenlijst	67
9	Resultaten verzekeraars	77
9.1	Respons	77
9.2	Achtergrond kenmerken van de bevroagde populatie	77
9.3	Psychometrische eigenschappen	78
9.3.1	Scheefheid per item	78
9.3.2	Non respons per item	79
9.3.3	Samenhang tussen de items	82
9.3.4	Schaalconstructie	83
9.4	Voorstel tot aanpassen van de vragenlijst	85
10	Ervaringen van respondenten	87
10.1	Ervaringen uit de audiciens vragenlijst	87
10.2	Ervaringen uit de hoortoestellen vragenlijst	88
10.3	Ervaringen uit de verzekeraars vragenlijst	89
11	Discussie	91
11.1	Respons en representativiteit	93
11.2	Opschoning	94
11.3	Beperkingen van de studie	94
11.4	Aanpassingen aan de vragenlijst	95
11.5	Toepassingen	96
11.6	Conclusie	96
	Literatuur	97
	Bijlagen:	
Bijlage 1:	Vragenlijst Audiciens zoals gebruikt in dit onderzoek	99
Bijlage 2:	Vragenlijst Audiciens (aangepast na test discriminerend vermogen)	113
Bijlage 3:	Vragenlijst Hoortoestellen zoals gebruikt in dit onderzoek	123
Bijlage 4:	Vragenlijst Hoortoestellen (aangepast na test discriminerend vermogen)	137
Bijlage 5:	Vragenlijst Zorgverzekeraars zoals gebruikt in dit onderzoek	149

Samenvatting

Het huidige rapport beschrijft de ontwikkeling van de CQ-index Hoortoestellen. Deze CQ-index bestaat uit drie vragenlijsten over de ervaringen van hoortoestel dragers met respectievelijk de audicien, het hoortoestel en de zorgverzekeraar. De vragenlijsten zijn ontwikkeld op basis van een eerder door VILANS ontwikkelde CQ-index Hulpmiddelen. Zowel de psychometrische eigenschappen (voor alle drie de vragenlijsten) als het onderscheidend vermogen (voor de vragenlijsten over de audicien en het hoortoestel) zijn onderzocht in het huidige project. De dataverzameling is uitgevoerd via de vrij toegankelijke website Hoorwijzer.nl en door middel van een steekproef onder verzekerden.

De respons op de verschillende vragenlijsten was laag. Verder bleek de representativiteit van de respondenten slechter voor de populatie uit de vrije instroom dan na steekproeftrekking. Voor de audiciens vragenlijst waren zes betrouwbare schalen te vormen. Verschillen tussen audiciens konden worden aangetoond op het gebied van bejegening, nazorg en deskundigheid over het hoortoestel. Mensen hadden positieve ervaringen met de audicien op het gebied van de deskundigheid over het hoortoestel. Minder positief waren ze over onderhoud en reparaties aan het toestel. Voor de hoortoestellen vragenlijst konden vier betrouwbare schalen worden gevormd. Er kon geen onderscheid tussen de verschillende merken hoortoestellen worden gemaakt, aangezien driekwart van de respondenten niet wist welk merk en model hoortoestel zij droegen. De geluidskwaliteit van de hoortoestellen bij het voeren van gesprekken liet te wensen over. De respons op de zorgverzekeraars vragenlijst was te laag voor analyses. De vragenlijst over audiciens is door het CKZ goedgekeurd en komt als CQ-index beschikbaar; de overige twee vragenlijsten moeten nog verder ontwikkeld worden. Informatie uit de audiciens vragenlijst zal gebruikt kunnen worden door zorgverzekeraars bij de zorginkoop, door audiciens om hun eigen prestaties te registreren en te optimaliseren en door de consument bij het kiezen van een audicien. Vergroten van de kennis van hoortoestel dragers over het merk en model hoortoestel dat zij dragen zal het testen van het onderscheidend vermogen van de vragenlijst over het hoortoestel in de toekomst mogelijk maken.

Concluderend kan gesteld worden dat er een waardevolle, bruikbare vragenlijst is ontwikkeld voor het in kaart brengen van de ervaringen van mensen met hun audicien, waar op meerdere thema's onderscheid te maken is tussen de audiciens.

1 Inleiding

De Nederlandse overheid stimuleert sinds jaren het meten van de kwaliteit van de zorg in Nederland met als doel vergroting van de transparantie van de zorg, verbeterde zorg door zorginstellingen en meer marktwerking (Ministerie van VWS, 2000). Een belangrijk onderdeel van het meten van de kwaliteit van de zorg is het meten van de ervaringen van de zorggebruiker. Zo kan de kwaliteit van de zorg verbeterd worden met behulp van informatie die direct afkomstig is van de zorggebruiker zelf.

Voor het in kaart brengen van belangrijke aspecten van de zorg gezien vanuit het perspectief van de cliënt, wordt in Nederland de methode van de Consumer Quality Index (CQ-index) gebruikt. Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) waarborgt de kwaliteit van de ontwikkeling en implementatie van de vragenlijsten. Hierbij wordt onder meer aandacht besteed aan het patiëntenperspectief door gedurende de ontwikkeling van de vragenlijst aan patiënten te vragen wat zij belangrijk vinden en daar vragen over op te nemen in de vragenlijst. Inmiddels zijn voor meerdere gebieden CQ-index vragenlijsten ontwikkeld, 21 verschillende vragenlijsten zijn op de website van het CKZ beschikbaar (www.centrumklantervaringzorg.nl). Het huidige rapport beschrijft de ontwikkeling en het onderscheidend vermogen van een drietal vragenlijsten voor hoortoestel dragers (over de audicien, over het hoortoestel en over de zorgverzekeraar).

1.1 Slechthorendheid

Slechthorendheid is een van de meest voorkomende aandoeningen in Nederland. De prevalentie van ouderdoms- en lawaaislechthorendheid in Nederland is bijna 1,5 miljoen (RGO, 2003). Vanaf het 30^e levensjaar neemt het gehoor gemiddeld af met 7dB in de lage frequenties en met 18dB in de hoge frequenties (Eekhof en Wiersma, 2009). Van de mensen boven de 60 jaar is 25% slechthorend, boven de 75 jaar zelfs 60% (www.nvab.nl). Brits en Amerikaans onderzoek wees bovendien uit dat slechthorendheid grote gevolgen heeft: de werkloosheid onder slechthorende mannen is drie keer hoger dan onder goed horende mannen (RGO, 2003). Ook kan slechthorendheid leiden tot sociale isolatie en een slechtere gezondheid door verstoorde communicatie met onder andere artsen. Een optimale behandeling van slechthorendheid met behulp van een hoortoestel is daarom cruciaal.

1.2 Hoortoestellen

Van de totale groep slechthorenden gebruikt ongeveer 33% een hoortoestel. Van de hoortoestel dragers heeft 65% een toestel aan beide oren (www.nvab.nl). Het RIVM

schatte in 2000 dat er 380.000 tot 630.000 hoortoestelgebruikers waren, afhankelijk van de bron (www.rivm.nl). Dit aantal zal naar verwachting in 2020 opgelopen zijn tot minimaal 523.000 en maximaal 867.000 mensen, onder andere door sociale acceptatie van het dragen van een hoortoestel (www.nvab.nl; Van Drongelen, 2000).

In Nederland hebben slechthorende mensen keus uit meerdere merken, types en modellen hoortoestellen. Ook kunnen ze kiezen welke audicien het hoortoestel voor ze aanmeet. Het is van groot belang om de kwaliteit van de hoortoestellen op objectieve wijze in kaart te brengen zodat slechthorenden een weloverwogen keus kunnen maken.

Een hoortoestel is een hulpmiddel dat wordt gebruikt om de gevolgen van slechthorendheid te beperken. Er zijn verschillende vormen van hoortoestellen, apparaten die men in of bij het oor draagt, hoorbrillen of geleidingsbeugels, en hoortoestellen die geïmplanteerd worden. Per jaar worden in Nederland 185.000 hoortoestellen geleverd (www.nvab.nl). Hoortoestellen komen in principe in aanmerking voor (gedeeltelijke) vergoeding via de basisverzekering bij de zorgverzekeraar. Iedereen die verzekerd is, heeft bij een gehoorverlies van 35 decibel of meer aan het beste oor recht op een vergoeding van een vaststaand bedrag (in 2010 is dit €496,50). Die vergoeding geldt eens per vijf jaar. Dit bedrag loopt bij vervanging na 6 of 7 jaar iets op. Of het toestel daarmee gratis is, hangt af van de keus voor het hoortoestel. De te betalen eigen bijdrage kan per hoortoestel variëren van 0 euro tot meer dan 1.000 euro.

1.3 Audiciens

Voor de aanschaf van een hoortoestel kunnen consumenten terecht bij de audicien. De audicien meet de mate van slechthorendheid en adviseert de consument over het type en model hoortoestel dat het beste past bij de consument. Ook meet hij het toestel aan. In Nederland werken audiciens in verschillende ketens, ook zijn er vrijgevestigde audiciens. Er zijn 600 audicienvestigingen aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Audicien Bedrijven (NVAB). Bij de patiëntenvereniging NVVS staan op de site Hoorwijzer.nl 934 vestigingen genoteerd. Een audicien kan verder geregistreerd zijn bij de Stichting Audiciens Register (StAr audiciens). Meestal regelt de audicien de (gedeeltelijke) vergoeding voor het hoortoestel direct met de verzekeraar. Sommige verzekeraars vergoeden alleen hoortoestellen aan StAr audiciens. Het is voor de consument van groot belang om een goede keus te kunnen maken voor een audicien. Deze keus kan mede afhankelijk van de zorgverzekeraar waarbij de consument is aangesloten. Vandaar dat ook de ervaringen met de zorgverzekeraar in het huidige project zijn onderzocht.

1.4 Meten van klantervaringen

In 2008 is de NVVS gestart met het meten van klantervaringen met hoortoestellen, audiciens en zorgverzekeraars door middel van een vragenlijst op de website Hoorwijzer.nl. De vragenlijst is gebaseerd op de CQ-index methodiek en andere bestaande vragenlijsten en voor de ontwikkeling van de vragenlijst zijn focusgroepen

gesprekken gehouden. De Hoorwijzer.nl website geeft de gerapporteerde ervaringen van mensen anoniem weer op de website en biedt ook algemene informatie over audiciens zoals openingstijden en contactinformatie (door de audiciens aangeleverd).

In 2008 is Vilans, een onafhankelijk kenniscentrum op het gebied van de langdurige zorg, ook gestart met de ontwikkeling van een vragenlijst. Dit betrof een CQ-index voor hulpmiddelen, met daarin een module over hoortoestellen en audiciens (Dijcks et al., 2009). Deze lijst is gebaseerd op de uitkomsten van focusgroep gesprekken en twee vragenlijsten die de ervaringen met hulpmiddelen in kaart brengen, D-QUEST (Wessels en De Witte, 2003) en KWAZO (Hidding et al., 1999; Dijcks et al., 2006). Verder is de lijst ontwikkeld in samenwerking met gebruikersorganisaties (de chronische zieken en gehandicapten raad (CG-raad) en de FORTUNE groep (een groep vertegenwoordigers uit patiënten en gehandicaptenorganisaties)). In de VILANS studie werden twee betrouwbare schalen gevonden, één toepasbaar op alle onderzochte hulpmiddelen en één specifiek voor hoortoestel dragers. Ook is in de Vilans studie een belangenlijst afgenomen, een vragenlijst die het belang meet dat mensen hechten aan de onderwerpen in de vragenlijst.

Eind 2009 is het CKZ samen met de NVVS gestart met de ontwikkeling van een CQ-index specifiek voor hoortoestelgebruikers die in Hoorwijzer.nl geïntegreerd kan worden. Hiervoor is een projectgroep opgericht met daarin vertegenwoordigers van de patiëntenvereniging NVVS, verschillende verzekeraars, Stichting Miletus, VILANS, het CKZ en een onderzoeker van het NIVEL. De uitkomsten van de Vilans studie (hulpmiddelen) en de vragenlijst van Hoorwijzer.nl zijn gebruikt als basis voor de CQ-index voor hoortoestelgebruikers. Ook is gebruik gemaakt van de veldnorm hoortoestelverstrekking 2009, opgesteld door verschillende partijen betrokken bij de hoorzorg (Federatie van Nederlandse Audiologische Centra [FENAC]), Federatie van Ouders van Slechthorende kinderen en van kinderen met Spraak-taalmoeilijkheden [FOSS], GAIN Audiologische Industrie Nederland, Nationale Hoorstichting, Nederlandse Vereniging voor Audicienbedrijven [NVAB], Nederlandse Vereniging voor Keel-, Neus, Oorheelkunde en Heelkunde van het Hoofd-Halsgebied [KNO-vereniging] en Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden [NVVS]) (Veldnorm, 2009). Deze veldnorm beschrijft voorwaarden voor de kwaliteit waar hoortoestelverstrekking aan moet voldoen. Belangrijke thema's hieruit zijn opgenomen in de vragenlijst om te controleren of de kwaliteit daadwerkelijk geleverd wordt. Verder zijn, vanwege gehoorproblemen van de mensen in de doelgroep en een lage respons op een uitnodiging voor focusgroepsgesprekken, zeven mensen geïnterviewd (per e-mail, telefonisch of persoonlijk). De interviews vonden plaats met mensen met verschillende oorzaken voor hun doofheid, met verschillende merken hoortoestellen en verzekerd bij verschillende zorgverzekeraars. Het doel van de interviews was om belangrijke thema's te identificeren in aanvulling op de reeds opgedane kennis uit de hierboven beschreven gesprekken.

Er zijn drie verschillende vragenlijsten ontwikkeld, één voor ervaringen met de audicien, één voor ervaringen met het hoortoestel en één voor ervaringen met de zorgverzekeraar. De vragenlijst naar de ervaringen met het hoortoestel vraagt niet alleen naar de ervaringen met de zorg, maar ook naar ervaringen met de kwaliteit van het toestel in de dagelijkse

praktijk. De toepasbaarheid hiervan in een CQ-index vragenlijst wordt in dit rapport besproken.

In een door Fonds PGO gesteund onderzoek zijn de drie vragenlijsten op kleine schaal uitgezet om de psychometrische eigenschappen, waaronder de betrouwbaarheid van de schalen, te onderzoeken. Vervolgens is Stichting Miletus een onderzoek gestart om het discriminerend vermogen van twee van de vragenlijsten uit te testen, namelijk de hoortoestellen en de audiciens. Dit houdt in dat onderzocht wordt of het mogelijk is om met de vragenlijsten verschillen aan te tonen tussen audicienvestigingen en tussen modellen hoortoestellen. In dit rapport worden de resultaten van beide datasets beschreven.

Hieronder staan de onderzoeksvragen van deze studie beschreven:

- 1 *‘Wat zijn de psychometrische eigenschappen van de CQ-index vragenlijsten over audiciens, hoortoestellen en verzekeraars?’*
- 2 *‘Wat zijn de concrete ervaringen van hoortoesteldragers met het hoortoestel en met de dienstverlening van de audicien en de zorgverzekeraar rondom de aanschaf en gebruik van het hoortoestel?’*
- 3 *‘Zijn er verschillen tussen de ervaringen van hoortoesteldragers die zorg hebben ontvangen van verschillende audiciens?’ (Wat is het discriminerend vermogen van de vragenlijst audiciens?)*
- 4 *‘Zijn er verschillen tussen de ervaringen van hoortoesteldragers op basis van het hoortoestel dat zij dragen?’ (Wat is het discriminerend vermogen van de vragenlijst hoortoestellen?)*
- 5 *‘Welke achtergrondkenmerken zijn van invloed op de gerapporteerde ervaringen met de audicien?’*

2 Methode

De huidige metingen zijn verricht met behulp van de CQ-index vragenlijst. Hoortoestellen, de CQ-index bestaat uit drie losse vragenlijsten, één naar de ervaringen van mensen met hun audicien, één naar de ervaringen met het hoortoestel en één naar de ervaringen met de verzekeraar. Voor het belang dat mensen hechten aan onderdelen uit de vragenlijst is gebruik gemaakt van de uitkomsten van het Vilans onderzoek (Dijcks en De Witte, 2009).

Aangezien de data van beide projecten gelijktijdig beschikbaar kwamen en in het Miletus project een steekproef is getrokken, is ervoor gekozen om de data van het Miletus project te gebruiken voor het testen van de psychometrische eigenschappen van de vragenlijsten en is het PGO project gebruikt om de resultaten te bevestigen. In de resultaten sectie van dit rapport zullen de resultaten van het Miletus project steeds gevolgd worden door de resultaten van het PGO project. Voor het discriminerend vermogen zijn onveranderd de Miletus data gebruikt.

De vragenlijsten in het Miletus project zijn door drie verzekeraars (Agis, CZ en UVIT) verstuurd aan een random steekproef van cliënten van audiciens. Bij de verzekeraars was niet bekend welke vestiging cliënten hadden bezocht. Daarom zijn mensen geselecteerd (op postcode) die woonden in het werkgebied van 24 verschillende vestigingen van audiciens. Voor elke audicien zijn 180 cliënten werden aangeschreven. Elke verzekeraar maakte een overzicht van de audicien vestiging (op postcode) waarbij minimaal 180 cliënten beschikbaar waren. Aangezien dit niet voor voldoende vestigingen per verzekeraar mogelijk was, is ervoor gekozen om de steekproeven van de verzekeraars te combineren om zo per vestiging 180 mensen te krijgen. Dataverzameling is uitgevoerd door Mailstreet (www.mailstreet.nl) volgens de hieronder beschreven Dillman-methode. Mensen uit de steekproef werd verzocht twee vragenlijsten in te vullen: die over de ervaringen met de audiciens en die over de ervaringen met het hoortoestel. Het verzoek voor de vragenlijst naar de audiciens werd gevolgd door het verzoek voor de vragenlijst over het hoortoestel.

Voor het PGO project is geen random steekproef getrokken. De drie vragenlijsten zijn geplaatst op de website www.hoorwijzer.nl van de belangenvereniging de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS). De vragenlijsten waren vrij toegankelijk voor mensen die de lijst wilden invullen, zogenaamde spontane instroom. De Hoorwijzer website bevatte eerder al een vragenlijst naar de ervaringen van mensen met hun hoortoestel, audicien en verzekeraar, die door mensen die de site bezochten kon worden ingevuld. Mensen die deze vragenlijst hadden ingevuld en hun contactgegevens hadden achtergelaten werden via de mail of via een brief, afhankelijk van welke gegevens ze

hadden geregistreerd, uitgenodigd om de drie vragenlijsten digitaal of desgewenst op papier in te vullen.

2.1 Dataverzameling Miletus project

Voor het verzamelen van de data schrijft het handboek CQ-index metingen (deel 1) (Sixma et al., 2008) voor dat het verzoek tot deelname aan het onderzoek volgens de Dillman-methode wordt verzonden. Hieronder staat kort beschreven uit welke vier stappen deze methode bestaat.

- Week 0: Envelop gevuld met een brief met inlogcodes aan alle respondenten met het verzoek om de vragenlijsten op internet in te vullen.
- Week 1: Envelop met bedankkaart aan alle respondenten.
- Week 4: Envelop gevuld met een brief met inlogcodes, een papieren versie van de vragenlijst en retourenvelop aan non-respondenten.
- Week 6: Envelop gevuld met bedankkaart of brief met inlogcodes aan non-respondenten.

In week 0 werd het eerste verzoek tot online invullen van de vragenlijsten verstuurd naar alle respondenten. In week 1 werd een bedankkaart verstuurd aan alle respondenten en in week 4 werd nogmaals het verzoek tot online invullen en een papieren vragenlijst verstuurd aan de non-respondenten. In week 6 werd een laatste brief ter herinnering verstuurd.

Mailstreet diende alle papieren vragenlijsten (van beide projecten) elektronisch of eventueel handmatig in te voeren met uitzondering van vragenlijsten die onbestelbaar bleken, van respondenten die overleden zijn of van respondenten die hebben aangegeven niet mee te willen werken. De dataverzameling van de digitaal ingevulde vragenlijsten van beide projecten is uitgevoerd door webbouwer Yard (www.yardinternet.nl). De geanonimiseerde gegevens uit beide projecten zijn aangeleverd bij het CKZ en het NIVEL voor de analyses.

2.2 Opschoning

Opschoning van de data vond plaats bij het NIVEL, voor zowel het Miletus als het PGO project volgens onderstaande punten:

- *Verwijderen van dubbele records*
Als een persoon tweemaal in het bestand voorkwam, werd de minst ingevulde vragenlijst verwijderd. Indien beide vragenlijsten evenveel waren ingevuld, werd de laatst naar de cliënt verstuurd vragenlijst verwijderd.
- *Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoorden*
Voor de audiciens vragenlijst:
Respondenten die in de afgelopen vijf jaar geen audiciens hebben bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel, mensen die in de afgelopen 12 maanden al een

ervaring over de audicien hebben doorgegeven via hoorwijzer.nl en mensen die niet aangaven over welke audicien ze de vragenlijst invulden. De termijn van vijf jaar is aangehouden omdat dit de termijn is waarna mensen een nieuw hoortoestel (deels) van de zorgverzekeraar vergoed kunnen krijgen.

Voor de hoortoestellen vragenlijst:

Mensen met een geïmplantéerd hoortoestel of mensen die geen hoortoestel hebben, mensen die in de afgelopen 12 maanden al een ervaring over het hoortoestel hebben doorgegeven via hoorwijzer.nl, en mensen die niet aangaven over welk merk hoortoestel ze de vragenlijst invulden.

Voor de zorgverzekeraar vragenlijst:

Mensen die in de afgelopen vijf jaar geen beroep op de verzekeraar hebben gedaan voor het vergoeden van hoorzorg, mensen die in de afgelopen 12 maanden al een ervaring over de zorgverzekeraar hebben doorgegeven via hoorwijzer.nl en mensen die niet aangaven over welke zorgverzekeraar ze de vragenlijst invulden.

- *Verwijderen van lege vragenlijsten* (indien minder dan vijf vragen zijn ingevuld).
- *Verwijderen van respondenten die de vragenlijst niet zelf hebben ingevuld*
Als degene die de vragenlijst invult niet de persoon is over wie de ervaringen worden ingevuld, kan dit leiden tot vertekende resultaten omdat achtergrondkenmerken van de invuller van invloed kunnen zijn op de antwoorden.
- *Opschonen van screenervragen*
Screenervragen geven aan of vervolgvragen in de vragenlijst ingevuld dienen te worden. Indien een screenervraag niet is ingevuld of vervolgvragen onterecht wel zijn ingevuld, dienden de antwoorden op de vervolgvragen in de database te worden omgecodeerd tot missende waarde.
- *Verwijderen van respondenten die de vragenlijst onvoldoende hebben ingevuld*
Respondenten werden verwijderd als minder dan 50% van de sleutelvragen (vragen die iedereen moet invullen) waren ingevuld. Dit zijn de volgende vragen:
audicien: vraag 1 t/m 20, 26, 27 t/m 59, 63, 66 t/m 80, 82 t/m 93
hoortoestel: vraag 1 t/m 8, 12 t/m 16, 58 t/m 65, 67 t/m 77
verzekeraar: vraag 1 t/m 3, 6 t/m 18, 20 t/m 29, 31 t/m 49, 52 t/m 59, 61 t/m 63, 65 t/m 71.
- *Verwijderen van respondenten waarbij één of meer case-mix variabelen niet is ingevuld*
Het gaat om de vragen over leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid
- *Verwijderen van instellingen met onvoldoende respondenten*
Als er minder dan tien respondenten uit één instelling zijn, dienden alle respondenten van deze audicien/merk hoortoestel/zorgverzekeraar te worden gemarkeerd om de anonimiteit van de respondenten te kunnen waarborgen. De respondenten blijven in eerste instantie wel behouden voor analyse, maar zullen niet worden gebruikt voor (anonieme) uitspraken op niveau van audicien/merk hoortoestel/zorgverzekeraar.

2.3 Voorbereidende analyses

Op de geschoonde data zijn voor het Miletus en het PGO project meerdere analyses uitgevoerd om te bepalen welke vragen in aanmerking komen om uit de vragenlijst

verwijderd te worden nog voor de factoranalyses kunnen worden uitgevoerd. Hiertoe zijn analyses uitgevoerd voor scheefheid van de data, non respons per item en inter-item analyses.

Scheefheidanalyses

Vragen waarbij meer dan 90% van de respondenten een antwoord gaf in één van de extreme antwoordcategorieën, zijn gemarkeerd als scheef verdeelde vragen. Scheef verdeelde vragen maken in de vragenlijst niet of nauwelijks onderscheid tussen respondenten en het dient te worden overwogen om de vragen weg te laten uit een volgende versie van de vragenlijst.

Non respons per item

Een vraag heeft een hoge non respons als meer dan 5% van de respondenten de vraag onterecht niet heeft beantwoord. Dit geeft aan dat de vraag mogelijk onduidelijk is gesteld, of dat respondenten de vraag niet willen of kunnen beantwoorden. Er dient kritisch gekeken te worden of de vraag veranderd of verwijderd kan worden. Een vraag met een hoge non respons kan niet in de factoranalyses meegenomen worden omdat het grote aantal missende gegevens vertekend kan werken in de factor- en betrouwbaarheidsanalyses.

Inter-item analyses

De samenhang tussen verschillende vragen van de vragenlijst is bepaald op basis van de inter-item correlatie. Vragen met een onderlinge correlatie groter dan 0,70 meten mogelijk hetzelfde, één van de vragen komt dan in aanmerking voor verwijdering.

2.4 Factoranalyses

Voordat factoranalyses kunnen worden uitgevoerd op de Miletus en de PGO data, moeten de data voldoen aan een aantal eisen. Het aantal respondenten moet voldoende groot zijn, tien keer zoveel respondenten als variabelen (Sixma et al., 2008). De data moeten voldoen aan de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure of sampling adequacy waarmee wordt bepaald of de vragen onderling voldoende gemeen hebben. De KMO waarde moet minimaal 0,60 zijn. Tot slot wordt met Bartlett's test of sphericity getest of de correlatie tussen de variabelen hoog genoeg is, dit is het geval als de test significant is (p-waarde moet kleiner dan 0,05 zijn) om relaties tussen de variabelen te kunnen testen. Het aantal factoren dat tijdens de factoranalyse gevonden wordt, moet kleiner zijn dan het aantal variabelen gedeeld door 3.

Factoranalyses zijn uitgevoerd op alle ervaringsvragen waarbij data voldoen aan bovengenoemde eisen om te bepalen hoeveel factoren konden worden gevormd. Hierbij is een exploratieve factoranalyse uitgevoerd met principale componenten analyse met een oblique rotatie om het aantal factoren te bepalen. De Kaiser normalisation wordt gebruikt om te bepalen voor hoeveel factoren de eigenwaarde 1,0 of groter is. De eigenwaarde geeft de totale hoeveelheid door de factor verklaarde variantie weer. Ter bevestiging is gekeken naar een scree plot, waarbij de eigenwaarden in een grafiek worden

weergegeven. Het knikpunt in de grafiek geeft een schatting van het aantal factoren. Vervolgens is voor elke vraag in de factoranalyse de factorlading bekeken om te bepalen welke schalen gevormd konden worden. Hierbij gold dat de factor lading minimaal 0,3 moest zijn en daarbij ook minimaal 0,1 hoger dan de factor lading van die vraag op een andere factor. Verder dienden de inter-factor correlaties kleiner te zijn dan 0,70.

2.5 Betrouwbaarheidsanalyse

Betrouwbaarheidsanalyses werden uitgevoerd op de in de factoranalyse gevormde schalen. Voor elke schaal werd een Cronbach's alfa berekend. De waarde van alfa geeft aan in hoeverre items in een test hetzelfde meten. Een schaal wordt betrouwbaar geacht, wanneer de alfa groter is dan 0,7. Een alfa van tussen de 0,6 en de 0,7 wordt gezien als matig betrouwbaar en een alfa van kleiner dan 0,6 geeft aan dat verschillende items niet hetzelfde meten (Sixma et al., 2008). Een schaal dient uit meer dan één vraag te bestaan, anders kan geen Cronbach's alfa berekend worden omdat deze maat de overeenkomst tussen verschillende vragen berekent.

2.6 Multilevel analyse en case-mix correctie

In overeenstemming met het handboek CQ-index Ontwikkeling werden vergelijkende analyses uitgevoerd met behulp van multilevel modellen (Sixma et al., 2008). Ook internationaal is dit een toonaangevende techniek voor het vergelijken van instellingen (Arling et al., 2007; Goldstein en Spiegelhalter, 1996). De multilevel analyses zijn uitgevoerd op de data van het Miletus project. Hierbij zijn twee niveaus gespecificeerd voor de audiciens vragenlijst: de audiciens vestiging en het individu. Voor de hoortoestel vragenlijst zijn de volgende twee niveaus gedefinieerd: het merk hoortoestel en het individu. Er is niet geanalyseerd op het niveau van het model hoortoestel omdat deze data niet beschikbaar bleken.

Daarnaast is er een case-mix correctie uitgevoerd. Het is bekend dat oudere mensen vaak positiever oordelen dan jonge mensen, gezonde mensen positiever zijn dan minder gezonde mensen en lager opgeleide mensen positiever zijn dan hoger opgeleide mensen (Sixma et al., 2008). Hierdoor zou een instelling met relatief meer oudere deelnemers onterecht een beter oordeel kunnen krijgen. Voor dit effect moet in de analyse gecorrigeerd worden. Dit gebeurt met behulp van zogenaamde case-mix variabelen, variabelen waarvan bekend is dat ze van invloed kunnen zijn op de uitslag van de analyse, die niet beïnvloedbaar zijn door de instelling (audicienvestiging of merk hoortoestel) en waarvan de verdeling binnen de audicienvestigingen of de merken hoortoestellen kan verschillen. Om het effect van case-mix variabelen te beoordelen is een multilevel analyse uitgevoerd waarbij voor iedere schaal zowel een ongecorrigeerd als een gecorrigeerd model is geschat. In overeenstemming met de aanbevelingen uit het Vilans rapport zijn in de huidige studie de volgende case-mix variabelen gebruikt: leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid (Dijcks et al., 2009; Van Wijngaarden et al., 2008). Voor alle variabelen is in één keer gecorrigeerd.

De multilevel analyses laten per schaal zien in welke mate de verschillende zorgaanbieders van elkaar verschillen. Voor elke schaal werd een Intra Class Correlation (ICC) berekend, die aangeeft hoeveel procent van de variantie binnen een schaal aan de zorginstelling is toe te schrijven. Het verschil tussen de ICC van het ongecorrigeerde en het gecorrigeerde model geeft aan wat de invloed is van de case-mix variabelen. Of dit een significante waarde is, wordt weergegeven door de χ^2 -waarde. Het gecorrigeerde model is gebruikt om de instellingen te vergelijken. Voor de schalen met een continue uitkomst variabele is gebruik gemaakt van lineaire multilevel analyse met de log likelihood methode. Case-mix correcties zijn uitgevoerd door multilevel regressie analyse met behulp van het software pakket MLwiN (versie 2.02). Alle overige bewerkingen zijn uitgevoerd met het software pakket Stata (versie 11).

Resultaten van audicienvestigingen, hoortoestelmerken of zorgverzekeraars waarbij minder dan tien respondenten overbleven na schoning van de data zijn wel meegenomen in de berekeningen, maar worden niet weergegeven in de resultaten. Dit om de anonimiteit van de respondenten en de betrouwbaarheid van de resultaten te borgen.

Aan de hand van alle hierboven beschreven analyses is een voorstel gedaan tot aanpassing van de vragenlijsten. Hierin worden ook de belangscores zoals die in het Vilans onderzoek zijn gemeten, meegenomen. Bij belangscores is gekeken naar het belang dat respondenten aan elk kwaliteitsaspect geven door middel van een daarvoor ontworpen vragenlijst.

3 Resultaten Audiciens

3.1 Respons

Respons Miletus project

Voor het Miletus project is uit het bestand van de verzekeraars een steekproef getrokken van 3.785 mensen. In totaal werden er 1.241 papieren vragenlijsten en 492 digitale vragenlijsten ingevuld. Er zijn 188 records verwijderd omdat respondenten waren overleden of niet tot de doelgroep behoorden. Netto zijn er 3.544 mensen benaderd. Dit brengt het netto benaderd percentage op 94% ($3.544/3.785 \times 100$). In 213 gevallen waren minder dan 5 vragen beantwoord, dit brengt de bruto respons op 1.319 en het bruto respons percentage op 37% ($1.319/3.544 \times 100$). Verder vielen tijdens de schoning nog 205 vragenlijsten af omdat ze de vragenlijst niet zelf hadden ingevuld, niet wisten welke audiciens ze hadden bezocht, onvoldoende vragen hadden beantwoord of missende case-mix variabelen hadden, wat de netto respons brengt op 1.114 en het netto respons percentage op 32%. Van de 84 vestigingen waarover een vragenlijst was ingevuld, waren er 35 die tien of meer respondenten in het Miletus project hadden. De overige vestigingen zijn uit de rapportage verwijderd in verband met privacy en representativiteit van de data. Ze zijn echter wel meegenomen in de multilevel analyses. In tabel 3.1 staat een overzicht van de aantallen vragenlijsten die zijn verwijderd per schoningstap voor alle instellingen gezamenlijk.

Tabel 3.1 Opschoningschema van de bevroagde populatie Miletus project vragenlijst audiciens

	# vragenlijsten verwijderd	# vragenlijsten in bestand
ruwe aangeleverde data		1.733
dubbele records	13	
overleden	2	
onbestelbaar	1	
behoort niet tot de doelgroep:		
- vraag 1 (afgelopen 5 jaar audiciens bezocht)	125	
- vraag 2 (laatste 12 maanden al ervaring gegeven)	60	
over in bestand		1.532
lege vragenlijsten	213	
bruto respons		1.319
niet zelf ingevuld	63	
vraag 4 (welke audiciens)	53	
onvoldoende vragen beantwoord	9	
missende case-mix variabelen	80	
bestand na opschoning (netto respons)		1.114

Respons PGO project

In het PGO project is geen steekproef getrokken en was de website met vragenlijst vrij toegankelijk voor mensen die hem wilden invullen. In totaal zijn 5.045 mensen, die zich eerder op de Hoorwijzer.nl website hadden geregistreerd, via de mail benaderd en 324 mensen met een brief. Netto zijn er 5.258 mensen benaderd. Welke van de respondenten spontane instroom betroffen en welke een uitnodiging hadden ontvangen, is niet geregistreerd. Het netto benaderd percentage (de spontane instroom is niet berekend) bedraagt 98%. Het bruto respons percentage is 3,4% en het netto respons percentage is 3,2%. Dit is een overschatting van de werkelijkheid omdat de spontane instroom, die niet was geregistreerd, de respons mogelijk heeft verhoogd.

Tabel 3.2 Opschoningschema van de bevraagde populatie PGO project vragenlijst audiciens

	# vragenlijsten verwijderd	# vragenlijsten in bestand
ruwe aangeleverde data		291
dubbele records		
overleden	6	
onbestelbaar	44	
behoort niet tot de doelgroep		
- vraag 1 (afgelopen 5 jaar audicien bezocht)	20	
- vraag 2 (laatste 12 maanden al ervaring gegeven)	28	
over in bestand		193
lege vragenlijsten	0	
bruto respons		193
niet zelf ingevuld	2	
vraag 4 (welke audiciens)	13	
onvoldoende vragen beantwoord	1	
missende case-mix variabelen	9	
bestand na opschoning (netto respons)		168

3.2 Achtergrondkenmerken van de bevraagde populatie

Deze paragraaf beschrijft de algemene kenmerken van de respondenten van de Miletus en PGO vragenlijst audiciens, na opschoning van de data zoals besproken in paragraaf 3.1. Zie ook tabel 3.3. In de Miletus populatie was 75% van de respondenten 65 jaar of ouder. Dit komt overeen met het feit dat slechthorendheid vaker bij ouderen voorkomt. De helft van de respondenten was man (52%). Qua opleiding had 20% maximaal lager onderwijs afgerond, 12% hbo of hoger. De gezondheid van de respondenten werd door 73% gezien als goed tot uitstekend.

Van de mensen in het PGO project die de audiciens vragenlijst invulden, was 61% 65 jaar of ouder, een jongere populatie dan die uit het Miletus project, 59% van de respondenten was man. Bijna 65% van de respondenten had bij de vraag over de hoogst afgeronde opleiding ‘anders’ aangevinkt. Mogelijk is een deel van deze mensen toch in één van de

overige categorieën in te delen. Niemand gaf aan maximaal lager onderwijs te hebben gevolgd, 24% van de respondenten gaf aan hbo of hoger als hoogst afgeronde opleiding. Of de populatie daadwerkelijk hoger was opgeleid dan de populatie uit het Miletus project, is onduidelijk. De eigen gezondheid werd door 80% beoordeeld als goed tot uitstekend.

Tabel 3.3 Achtergrondkenmerken van de respondenten (na opschoning van het bestand) vragenlijst audiciens, Miletus en PGO project

	Miletus		PGO	
	N	%	N	%
Leeftijd:				
18-24 jaar	5	0,45	0	0
25-34 jaar	8	0,72	1	0,60
35-44 jaar	27	2,42	3	1,79
45-54 jaar	51	4,58	25	14,88
55-64 jaar	177	15,89	35	20,83
65-74 jaar	314	28,19	43	25,60
75 jaar of ouder	522	46,86	59	35,12
Geslacht:				
man	584	52,42	99	58,93
vrouw	530	47,58	69	41,07
Opleiding:				
geen opleiding	57	5,12	0	0
lager onderwijs	163	14,63	0	0
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	246	22,08	5	2,98
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	203	18,22	10	5,95
middelbaar beroepsonderwijs	137	12,30	10	5,95
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	54	4,85	4	2,38
hoger beroepsonderwijs	104	9,34	29	17,26
wetenschappelijk onderwijs	32	2,87	12	7,14
Ervaren gezondheid:				
uitstekend	71	6,37	12	7,14
zeer goed	132	11,85	37	22,02
goed	614	55,12	86	51,19
matig	266	23,88	30	17,86
slecht	31	2,78	3	1,79

3.3 Psychometrische eigenschappen

In het volgende onderdeel zal voor zowel het Miletus project als voor het PGO project voor de audiciens vragenlijst besproken worden wat de vragen waren met scheef verdeelde antwoorden, de vragen met hoge non respons en de vragen met een hoge onderlinge samenhang alvorens de schaalconstructie besproken wordt.

3.3.1 *Scheefheid per item*

Vragen waarbij meer dan 90% van de respondenten een antwoord gaf in een van de extreme antwoordcategorieën, zijn gemarkeerd als scheef verdeelde vragen. Tabellen 3.4 en 3.5 geven voor beide projecten aan wat de scheef verdeelde vragen waren. In het Miletus project bleek dat mensen de audicien niet per e-mail proberen te bereiken, dat de mensen die de vragenlijst invulden voor het grootste deel het hoortoestel al hadden aangeschaft en niet op proef hadden, dat de audicien beleefd was en het hoortoestel compleet afleverde, dat zowel hoortoestel dragers als hun ouders in Nederland geboren waren en dat de overgrote meerderheid geen lid is van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS).

Tabel 3.4 Scheef verdeelde antwoorden Miletus project audiciens vragenlijst

vraag		%	antwoord
9	Was de audicien goed bereikbaar per e-mail?	94,61	nvt
20	Heeft u bij deze audicien uw hoortoestel aangeschaft of nog op proef?	96,32	reeds aangeschaft
23	Heeft de audicien uw hoortoestel thuis bezorgd of moest u dit zelf ophalen?	90,66	zelf gaan halen
26	Was de proefperiode voor u lang genoeg?	93,97	ja
47	Was de audicien beleefd tegen u?	92,82	altijd
54	Leverde de audicien uw hoortoestel correct en compleet af, voorzien van handleiding en accessoires?	90,13	altijd
76	Wat is het geboorteland van uzelf?	94,17	Nederland
77	Wat is het geboorteland van uw vader?	92,64	Nederland
78	Wat is het geboorteland van uw moeder?	91,29	Nederland
83	Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?	97,31	nee

In het PGO project bleek verder dat mensen de lijst vooral voor zichzelf invulden en daarbij geen hulp ontvingen. Ook bleek dat er bij de keuze van het hoortoestel meestal geen rekening hoefde te worden gehouden met een verminderde motoriek of een verminderd gezichtsvermogen. Dit laatste heeft mogelijk te maken met het feit dat mensen geen hulp nodig hadden bij de vragenlijst en de lijst is ingevuld door jongere, hoger opgeleide mensen met een hoge mate van zelfstandigheid en weinig lichamelijke gebreken.

Tabel 3.5 Scheef verdeelde antwoorden PGO project audiciens vragenlijst

vraag		%	antwoord
3	Voor wie vult u deze vragenlijst in?	95,24	mijzelf
80	Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?	96,43	nee
90	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?	91,67	nooit
91	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?	91,67	nooit

3.3.2 *Non respons per item*

Een vraag heeft een hoge non respons als meer dan 5% van de respondenten de vraag onterecht niet heeft beantwoord. Zowel in het Miletus project als in het PGO project hadden vraag 1 (Heeft u de afgelopen 5 jaar een audicien bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel?) en 2 (Heeft u over deze audicien in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via Hoorwijzer.nl?) een hoge non respons. Beide vragen zijn bedoeld om te beoordelen of een respondent tot de doelgroep behoort. In het Miletus project gaf verder meer dan 10% van de respondenten niet aan voor wie ze de vragenlijst invulden en 5% gaf niet aan welke vestiging ze hebben bezocht. Een hoge non respons werd ook gezien voor de vragen over kunnen kiezen uit voldoende toestellen, een eindcontrole of een onderhoudsbeurt. Eén van de eindcijfers, over de nazorg, is bovendien door meer dan 5% niet ingevuld, evenals de mate van slechthorendheid wat sommige mensen mogelijk niet wisten. Ten slotte zijn de vragen over het hebben van een specifieke gehooraandoening door 25% tot 40% van de mensen niet ingevuld, zoals te zien is in tabel 3.6.

In het PGO project is grotendeels overlap te zien met de vragen met hoge non respons uit het Miletus project. Bovendien was de non respons op de vraag of ze het hoortoestel op proef hadden 5%, zie tabel 3.7.

Tabel 3.6 Hoge non respons (>5%) Miletus project audiciens vragenlijst

vraag		%
1	Heeft u, uw kind, partner of kennis voor wie u de vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een audicien (leverancier van o.a. hoortoestellen) bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel?	25,04
2	Heeft u over deze audicien in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via Hoorwijzer.nl?	19,39
3	Voor wie vult u deze vragenlijst in?	10,23
5	Welke vestiging heeft u bezocht?	17,41
28	Kon u uit genoeg toestellen kiezen?	5,30
30	Heeft de audicien een eindcontrole uitgevoerd?	5,03
63	Heeft uw hoortoestel een onderhoudsbeurt gehad?	5,30
66	Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om de nazorg?	5,30
84	In welke mate bent u slechthorend?	8,26
85a	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	32,23
85b	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? oorsuizen (tinnitus)	25,04
85c	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	35,46
85d	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? brughoektumor bij het oor	40,46
85e	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? overig	41,38
86	Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?	10,59

Tabel 3.7 Hoge non respons (>5%) PGO project audiciens vragenlijst

vraag		%
1	Heeft u, uw kind, partner of kennis voor wie u de vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een audicien (leverancier van o.a. hoortoestellen) bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel?	9,52
2	Heeft u over deze audicien in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via Hoorwijzer.nl?	8,93
5	Welke vestiging heeft u bezocht?	19,64
20	Heeft u bij deze audicien uw hoortoestel aangeschaft of nog op proef?	5,36
28	Kon u uit genoeg toestellen kiezen?	7,14
63	Heeft uw hoortoestel een onderhoudsbeurt gehad?	5,36
85a	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? hyperacusis	28,57
85b	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? tinnitus	11,90
85c	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? Ménière	26,19
85d	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? brughoektumor	38,10
85e	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? overige aandoening	12,50

3.3.3 Samenhang tussen de items

Om te testen of er grote samenhang tussen verschillende vragen van de vragenlijst bestond, is een test naar de inter-item correlatie uitgevoerd. Vragen met een onderlinge correlatie groter dan 0,70 meten mogelijk hetzelfde en komen in aanmerking voor verwijdering. Binnen de audiciens vragenlijst was er in het Miletus project een grote overlap te zien tussen de verschillende uitgedeelde rapportcijfers en tussen het eindcijfer en een eventuele aanbeveling van de audicien bij vrienden en familie. Dit is te zien in tabel 3.8.

Tabel 3.8 Inter-item correlatie Miletus project audiciens vragenlijst

vragen	correlatie
32-41 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid?	0,83
32-53 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie?	0,80
32-66 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om nazorg?	0,74
32-70 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,83
41-53 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie?	0,83
41-66 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om nazorg?	0,74
41-70 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,84
53-66 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om nazorg?	0,74
53-70 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,84
66-70 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om nazorg? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,80
69-70 - Zou u de audicien bij uw vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,71

In het PGO project was een vergelijkbare hoge correlatie te zien tussen de rapportcijfers. Bovendien bestond er een hoge correlatie tussen het cijfer dat gegeven werd aan de audicien wat betreft service aan de ene kant en de vraag of de audicien de cliënt serieus nam en of de informatie van de audicien voldoende was aan de andere kant. Zie ook tabel 3.9.

Tabel 3.9 Inter-item correlatie PGO project audiciens vragenlijst

vragen	correlatie
32-41 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid?	0,89
32-46 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Nam de audicien u serieus?	0,72
32-50 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Voldeed de informatie van de audicien aan uw wensen?	0,71
32-53 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie?	0,84
32-66 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om nazorg?	0,81
32-69 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Zou u de audicien bij uw vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?	0,73
32-70 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,90
33-41 - Was de audicien deskundig op het gebied van slechthorendheid? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid?	0,72
33-70 - Was de audicien deskundig op het gebied van slechthorendheid? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,71
41-50 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Voldeed de informatie van de audicien aan uw wensen?	0,72
41-53 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie?	0,86
41-66 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om nazorg?	0,77
41-70 - Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? - Welk eindcijfer geeft u de audicien?	0,91

3.3.4 Schaalconstructie

Factoranalyse

Op de data van de audiciens vragenlijst zijn voorbereidende analyses uitgevoerd om te bepalen of een factoranalyse mocht worden uitgevoerd voor de Miletus en de PGO datasets. Op deze manier is bepaald of er schalen kunnen worden gevormd. Dit is afzonderlijk gedaan voor vragen met verschillende antwoordcategorieën (zie tabel 3.10 en 3.11). Voor de drie antwoordcategorieën is de KMO waarde en Bartlett's test of sphericity berekend. In tabel 3.10 is te zien dat in de Miletus dataset de KMO waarde voor de drie categorieën voldoende hoog was ($>0,60$) en Bartlett's test of sphericity significant ($<0,05$). Daarom is vervolgens een factoranalyse uitgevoerd (zie kolom 5 van tabel 3.10). Hiermee is voor elke antwoordcategorie het aantal factoren bepaald en het aantal vragen per factor. De factorlading is per vraag weergegeven in tabel 3.12 om te bepalen bij welke factor de vraag het beste past.

In het PGO project is de KMO waarde van twee categorieën te laag om schaal- en betrouwbaarheidsanalyses uit te voeren. Zoals te zien is in tabel 3.11 is alleen voor de ‘helemaal-niet helemaal-wel’ vragen een factoranalyse uitgevoerd. De bijbehorende factorladingen zijn te zien in tabel 3.13. In het Miletus project werden in totaal negen factoren gevonden, in het PGO project twee.

Tabel 3.10 Test op correlatie tussen variabelen voor factoranalyse Miletus project audiciens vragenlijst

antwoordcategorie	vragen	KMO	Bartlett's test of sphericity	aantal factoren (aantal vragen)
nooit-soms-meestal-altijd	7, 8, 12, 16-19, 21, 22, 43-46, 48-52, 55, 58, 60-62, 64, 65, 67, 68	0,88	0,000	3 (10; 5; 5)
nee-ja	10, 11, 13, 26-29, 31, 56, 57	0,62	0,000	4 (4; 2; 2; 2)
helemaal niet-een beetje-grotendeels-ja, helemaal	33-40	0,85	0,000	2 (6; 2)

Tabel 3.11 Test op correlatie tussen variabelen voor factoranalyse PGO project audiciens vragenlijst

antwoordcategorie	vragen	KMO	Bartlett's test of sphericity	aantal factoren (aantal vragen)
nooit-soms-meestal-altijd	7, 8, 12, 16-19, 21, 22, 43-46, 48-52, 55, 58, 60-62, 64, 65, 67, 68	0,591	0,000	nvt
nee-ja	10, 11, 13, 26-29, 31, 56, 57	0,565	0,000	nvt
helemaal niet-een beetje-grotendeels-ja, helemaal	33-40	0,849	0,000	2 (6; 2)

dikgedrukt is een te lage waarde

Betrouwbaarheidsanalyse Miletus project

De betrouwbaarheidsanalyses zijn uitgevoerd op de factoren die uit de factoranalyse kwamen. De betrouwbaarheidsanalyse van het Miletus project leverde vier betrouwbare schalen en twee matig betrouwbare schalen op. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 3.12. De item-totaal correlatie (ITC) geeft aan dat alle vragen voor deze schalen voldoende correleren met de schaal als geheel.

Op basis van de betrouwbaarheidsanalyses wordt hier een eerste aanbeveling gedaan tot inkorten van de vragenlijst audiciens. De uiteindelijke aanbevelingen staan in het hoofdstuk ‘Voorstel tot aanpassen van de audiciens vragenlijst’. De schaal ‘bejegening’ bevat tien vragen, waarvan vier verplichte vragen. De schaal ‘bejegening’ kan worden ingekort tot een

schaal van ongeveer vier tot vijf inhoudelijk representatieve vragen die samen een betrouwbare schaal vormen. De schaal ‘onderhoud en reparaties’ wordt betrouwbaarder van het weglaten van vraag 55. Indien ook vraag 61 verwijderd wordt, blijft een betrouwbare schaal over (α 0,80) die bestaat uit drie vragen. De schaal ‘snelheid en bereikbaarheid’ bestaat uit vijf vragen. Vraag 7 zou hier zonder invloed op de betrouwbaarheid uit verwijderd kunnen worden. De schaal ‘deskundigheid hoortoestellen’ bestaat uit zes vragen. Op grond van inhoudelijke argumenten kunnen drie van deze vragen verwijderd worden, zolang de betrouwbaarheid van de schaal behouden blijft.

Tabel 3.12 Uitkomsten schaalanalyses Miletus project audiciens vragenlijst

vraag	factor lading	ITC	α
Bejegening			
Cronbach's alfa: 0,86 (alfa PGO project: 0,91)			
19 Hielden medewerkers rekening met uw slechthorendheid?	0,50	0,55	0,86
43 Kon u meebeslissen over het type en het merk hoorhulpmiddel?	0,55	0,65	0,89
44 Luisterde de audicien aandachtig naar u?	0,65	0,80	0,83
45 Had de audicien genoeg tijd voor u?	0,82	0,77	0,84
46 Nam de audicien u serieus?	0,82	0,77	0,84
48 Was de audicien duidelijk te verstaan?	0,55	0,53	0,86
49 Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de audicien?	0,84	0,72	0,84
50 Voldeed de informatie van de audicien aan uw wensen?	0,46	0,77	0,84
51 Legde de audicien u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,51	0,73	0,84
58 Handelde de audicien uw eventuele klachten over het hoorhulpmiddel of audicien correct af?	0,37	0,73	0,84
Onderhoud en reparaties			
Cronbach's alfa: 0,68 [#] (alfa PGO project: 0,57)			
55 Lichtte de audicien u voldoende voor over gebruik, reiniging, onderhoud en garantie van uw hoortoestel?	0,42	0,55	0,71
61 Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	0,37	0,64	0,67
62 Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de reparaties?	0,81	0,82	0,60
64 Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?	0,51	0,64	0,64
65 Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?	0,89	0,88	0,53
Onderhoud en reparaties zonder vraag 55			
Cronbach's alfa: 0,71 (alfa PGO project: 0,65 [#])			
61 Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	0,37	0,53	0,80
62 Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de reparaties?	0,81	0,90	0,57
64 Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?	0,51	0,62	0,75
65 Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?	0,89	0,93	0,51

- tabel 3.12 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 3.12 -

vraag	factor lading	ITC	α
Snelheid en bereikbaarheid			
Cronbach's alfa: 0,67 [#] (alfa PGO project: 0,67 [#])			
7 Was de audicien telefonisch goed bereikbaar?	0,42	0,60	0,67
16 Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?	0,42	0,69	0,65
17 Kon u binnen 1 week een afspraak met de audicien krijgen?	0,84	0,75	0,63
60 Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	0,45	0,70	0,63
67 Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw hoortoestel snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen wordt bijvoorbeeld het maken van een afspraak bij huisarts, KNO-arts, audioloog of bij de audicien bedoeld.	0,58	0,68	0,65
Toestelkeuze			
Cronbach's alfa: 0,57 (alfa PGO project: 0,60 [#])			
26 Was de proefperiode voor u lang genoeg?	0,74	0,59	0,51
27 Had u graag meer soorten/merken/typen willen proberen dan nu het geval was?	0,74	0,81	0,33
28 Kon u uit genoeg toestellen kiezen?	0,66	0,81	0,40
29 Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van uw hoortoestel (het einde van de proefperiode) duidelijk?	0,57	0,34	0,60
Nazorg			
Cronbach's alfa: 0,61 [#] (alfa PGO project: 0,52)			
56 Kreeg u de mogelijkheid om een servicecontract af te sluiten?	0,81		
57 Kreeg u de mogelijkheid om een verzekering tegen verlies en diefstal af te sluiten?	0,85		
Aanvullende service			
Cronbach's alfa: 0,33 (alfa PGO project: 0,15)			
13 Bestond de mogelijkheid dat de audicien bij u thuis langskwam?	0,70		
31 Heeft de audicien aanvullende hoorhulpmiddelen met u besproken (zoals weksystemen, solo-apparatuur, ringleiding etc.)?	0,44		
Bereikbaarheid			
Cronbach's alfa: 0,50 (alfa PGO project: 0,22)			
10 Was de audicien goed bereikbaar met eigen auto?	0,54		
11 Was de audicien goed bereikbaar per openbaar vervoer?	0,85		

- tabel 3.12 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 3.12 -

vraag		factor lading	ITC	α
Deskundigheid hoortoestellen				
Cronbach's alfa: 0,84				
33	Was de audicien deskundig op het gebied van slechthorendheid?	0,76	0,79	0,81
35	Was de audicien deskundig op het gebied van hoortesten?	0,70	0,83	0,79
36	Was de audicien deskundig op het gebied van hoortoestellen?	0,77	0,83	0,79
37	Was de audicien deskundig op het gebied van gebruik en onderhoud van hoortoestellen?	0,62	0,75	0,82
39	Was de audicien deskundig op het gebied van vergoedingsregelingen en eigen bijdragen?	0,51	0,89	0,85
40	Was de audicien deskundig op het gebied van uw gehoorverlies?	0,67	0,78	0,82
Deskundigheid hoorzorg				
Cronbach's alfa: 0,70				
34	Was de audicien deskundig op het gebied van overige hooraandoeningen (bijvoorbeeld tinnitus (oorsuizen), Ménière (draaiduizelingen) en hyperacusis (overgevoeligheid voor geluiden))?	0,74		
38	Was de audicien deskundig op het gebied van technische hulpmiddelen (bijvoorbeeld wek- en waarschuwingssystemen, infrarood- en FM-systemen, solo-apparatuur, gehoorbeschermers en telefoonvoorzieningen)?	0,85		

ITC: item totaal correlatie; α : Cronbach's alfa van de bijhorende schaal als de vraag verwijderd wordt;

matig betrouwbare schaal; **dikgedrukte Cronbach's alfa** is onbetrouwbare schaal

Betrouwbaarheidsanalyse PGO project

Voor de antwoordcategorieën waar in het PGO project geen factoranalyse op kon worden uitgevoerd (zie tabel 3.11) is gekozen om de factoren die in de Miletus dataset waren gevonden op betrouwbaarheid te testen. De Cronbach alfa waarden hiervan zijn in tabel 3.12 te zien. Alleen de schaal bejegening is betrouwbaar in het PGO project. Drie andere schalen ('onderhoud en reparaties zonder vraag 55', 'snelheid en bereikbaarheid' en 'toestelkeuze') zijn matig betrouwbaar. Voor de vragen waar in de factoranalyse wel factoren konden worden berekend, is de betrouwbaarheid van de schalen weergegeven in tabel 3.13. Beide schalen zijn betrouwbaar.

Tabel 3.13 Uitkomsten schaalanalyses PGO project audiciens vragenlijst

vraag	factor lading	ITC	α
Deskundigheid hoortoestellen			
Cronbach's alfa: 0,90			
33 Was de audicien deskundig op het gebied van slechthorendheid?	0,84	0,88	0,87
35 Was de audicien deskundig op het gebied van hoortesten?	0,49	0,85	0,88
36 Was de audicien deskundig op het gebied van hoortoestellen?	0,80	0,87	0,87
37 Was de audicien deskundig op het gebied van gebruik en onderhoud van hoortoestellen?	0,83	0,84	0,88
39 Was de audicien deskundig op het gebied van vergoedingsregelingen en eigen bijdragen?	0,81	0,70	0,90
40 Was de audicien deskundig op het gebied van uw gehoorverlies?	0,66	0,81	0,90
Deskundigheid hoorzorg			
Cronbach's alfa: 0,81			
34 Was de audicien deskundig op het gebied van overige hooraandoeningen (bijvoorbeeld tinnitus (oorsuizen), Ménière (draaiduizelingen) en hyperacusis (overgevoeligheid voor geluiden)?)	0,88		
38 Was de audicien deskundig op het gebied van technische hulpmiddelen (bijvoorbeeld wek- en waarschuwingssystemen, infrarood- en FM-systemen, solo-apparatuur, gehoorbeschermers en telefoonvoorzieningen)?	0,41		

ITC: item totaal correlatie; α : Cronbach's alfa van de bijhorende schaal als de vraag verwijderd wordt

Betrouwbare schalen

De volgende schalen, zoals beschreven in de Miletus data in tabel 3.12 zijn verder gebruikt voor het testen van het discriminerend vermogen, zie tabel 3.14.

Tabel 3.14 Betrouwbare schalen uit de audiciens vragenlijst

schaal	vragen	betrouwbaarheid (α)
bejegening	19, 43 t/m 46, 48 t/m 51, 58	0,86
onderhoud en reparaties	55, 61, 62, 64, 65	0,68
onderhoud en reparaties zonder vraag 55	61, 62, 64, 65	0,71
snelheid en bereikbaarheid	7, 16, 17, 60, 67	0,67
nazorg	56, 57	0,61
deskundigheid hoortoestellen	33, 35 t/m 37, 39, 40	0,84
deskundigheid hoorzorg	34, 38	0,74

4 Discriminerend vermogen audiciens vragenlijst

In het volgende hoofdstuk wordt het discriminerend vermogen van de audiciens vragenlijst besproken. De multilevel analyses zijn uitgevoerd met en zonder correctie voor drie case-mix variabelen (leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid). In verband met de aantallen ingevulde vragenlijsten zijn de multilevel analyses alleen uitgevoerd op de data uit het Miletus project.

Achtereenvolgens wordt de intraklasse correlatie coëfficiënt (die de door audiciens verklaarde variantie weergeeft) gerapporteerd, de schaalscores voor en na correctie, de invloed van de steekproefgrootte en het onderscheidend vermogen van de vragenlijst.

4.1 Intraklasse correlatie coëfficiënt

Hieronder is gekeken naar de mate waarin de ervaringen van de respondenten toe te schrijven zijn aan de verschillende audicienvestigingen. Dit is in tabel 4.1 uitgedrukt in de intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC). Voor correctie hadden de verschillende schalen een ICC waarde variërend van 1,4% voor ‘snelheid en bereikbaarheid’ tot 12,6% voor ‘onderhoud en reparaties’ (zonder vraag 55). De verklaarde variantie na correctie liep van 1,08% voor ‘snelheid en bereikbaarheid’ tot 13,78% voor ‘onderhoud en reparaties (zonder vraag 55)’. Het effect van correctie voor case-mix variabelen zorgde voor een lichte stijging van de ICC-waarde voor een deel van de schalen en voor een lichte daling in andere gevallen. Een stijging van de ICC-waarde houdt in dat de verklaarde variantie door de samenstelling van de populatie deels werd gemaskeerd, een daling betekent dat de samenstelling een overschatting van het effect gaf. Dit gold in beperkte mate voor de hier genoemde schalen. Voor de schalen over ‘bejegening’, ‘nazorg’ en ‘deskundigheid hoortoestellen’ geldt dat de verklaarde variantie significant is zowel voor als na correctie ($p < 0,05$ / $p < 0,01$). Het grootste percentage verklaarde variantie is 20% voor de schaal ‘nazorg’.

ANOVA analyses (data hier niet weergegeven) op de data lieten zien dat alleen de ervaren gezondheid bij de schalen bejegening, snelheid en bereikbaarheid, deskundigheid hoortoestellen en deskundigheid hoorzorg van invloed was.

Tabel 4.1 ICC-waarden per prestatie-indicator voor de ongecorrigeerde en case-mix gecorrigeerde gegevens Miletus project audiciens vragenlijst

prestatie-indicator	ongecorrigeerde gegevens		gecorrigeerde gegevens	
	ICC (%)	χ^2 (1df)	ICC (%)	χ^2 (1df)
bejegening	6,30	5,88*	5,99	5,66*
onderhoud en reparaties	5,75	1,83	5,83	1,87
onderhoud en reparaties zonder vraag 55	12,61	1,26	13,78	1,44
snelheid en bereikbaarheid	1,36	0,73	1,08	0,50
nazorg	20,56	14,53**	20,56	14,53**
deskundigheid hoortoestellen	7,81	7,08**	7,71	6,99**
deskundigheid hoorzorg	6,39	2,59	6,60	2,71

*p<0,05; ** p<0,01

4.2 Schaalscores

Tabel 4.2 geeft de gemiddelde ervaringsscores voor en na correctie voor de case-mix variabelen leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. De gemiddelde waarden kunnen theoretisch variëren van 1 t/m 4. De hoogste score werd gegeven aan de deskundigheid hoortoestellen van de audicien (3,77). De laagste score werd gegeven aan de schaal onderhoud en reparaties (3,22 met vraag 55 en 3,05 zonder vraag 55).

Tabel 4.2 Schaal gemiddeldes Miletus project audiciens vragenlijst

prestatie-indicator	respon- denten	vestigingen	respondenten per vestiging	gemiddelde voor correctie (range)	gemiddelde na correctie (range)
bejegening	809	84	1-42	3,68 (3,57-3,79)	3,68 (3,57-3,79)
onderhoud en reparaties	319	59	0-31	3,22 (3,02-3,43)	3,22 (3,01-3,43)
onderhoud en reparaties zonder vraag 55	107	43	0-13	3,05 (2,70-3,40)	3,05 (2,69-3,41)
snelheid en bereikbaarheid	744	82	0-42	3,63 (3,57-3,69)	3,63 (3,58-3,69)
nazorg	735	82	1-38	3,50 (3,10-3,89)	3,50 (3,10-3,89)
deskundigheid hoortoestellen	793	84	1-43	3,77 (3,66-3,88)	3,77 (3,66-3,88)
deskundigheid hoorzorg	376	68	0-21	3,43 (3,21-3,66)	3,43 (3,20-3,66)

4.2.1 Invloed van de steekproefgrootte

De invloed van de steekproefgrootte wordt aangegeven met de reliability. Deze maat geeft aan hoe betrouwbaar verschillen te schatten zijn en hangt af van het aantal vragen, het aantal respondenten en de gegeven ICC van elke schaal. In tabel 4.3 is de gemiddelde reliability voor de schalen weergegeven en het benodigde aantal respondenten bij een reliability van 0,80. Bij een reliability van 0,80 wordt gesteld dat het mogelijk is om verschillen tussen aanbieders te schatten. Als een schaal een lage reliability heeft, houdt dit dus in dat het aantal benodigde respondenten om een reliability van 0,80 te behalen

groot is. Tabel 4.3 geeft de gemiddelde reliability en het benodigde aantal respondenten zowel voor als na correctie weer. Het grootst benodigde aantal respondenten om verschillen aan te kunnen tonen is 400 (na correctie) voor de schaal 'snelheid en bereikbaarheid'. Het kleinst benodigde aantal is 15 (na correctie) voor de schaal 'nazorg'. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de steekproef groter moet zijn omdat de respons lager is dan 100%. Bij een benodigd aantal respondenten van 400 en een respons van 32% is de benodigde steekproef 1.250.

Tabel 4.3 Reliability Miletus project audiciens vragenlijst

prestatie-indicator	voor correctie		na correctie	
	gemiddelde reliability	aantal respondenten bij reliability 0,80	gemiddelde reliability	aantal respondenten bij reliability 0,80
bejegening	0,31	63	0,30	63
onderhoud en reparaties	0,21	68	0,22	67
onderhoud en reparaties zonder vraag 55	0,24	29	0,25	25
snelheid en bereikbaarheid	0,10	300	0,08	400
nazorg	0,54	15	0,54	15
deskundigheid hoortoestellen	0,35	50	0,34	50
deskundigheid hoorzorg	0,24	61	0,24	58

4.2.2 Onderscheidend vermogen

De verschillen tussen audiciens kunnen worden weergegeven met een indeling in sterren. Hierbij geldt dat hoe meer sterren een audicien krijgt, hoe beter de scores waren voor de betreffende schaal. Als er geen verschillen gemeten zijn tussen de audiciens, krijgen ze allemaal twee sterren. Voor elke schaal wordt de gemiddelde score berekend over alle respondenten. Vervolgens wordt voor elke audicien een gemiddelde waarde en een vergelijkingsinterval berekend. Het vergelijkingsinterval bestaat uit het gemiddelde +/- 1,39 maal de standaard error. Indien het vergelijkingsinterval van een audicien overlapt met het algemene gemiddelde, krijgt de audicien twee sterren. Ligt het vergelijkingsinterval er geheel onder, dan krijgt de audicien één ster, ligt het vergelijkingsinterval er geheel boven, dan krijgt de audicien drie sterren. Alleen audiciens met één respectievelijk drie sterren wijken statistisch significant van elkaar af.

In tabel 4.4 is voor elke schaal te zien hoeveel audiciens één, twee en drie sterren kregen. De gegevens zijn alleen weergegeven voor audiciens waar voor de betreffende schaal meer dan tien respondenten waren. Te zien is dat voor twee schalen, 'onderhoud en reparaties (zonder vraag 55)' en voor 'snelheid en bereikbaarheid', alle instellingen gemiddeld scoorden. Voor de overige schalen is wel een verschil te zien. Voor de schaal 'bejegening' is de sterrenindeling anders vóór dan na correctie. Op de overige schalen had de case-mix correctie geen invloed. De grootste spreiding tussen de instellingen is te

zien bij de schaal ‘deskundigheid hoortoestellen’, daar heeft bijna 15% van de instellingen slechts één ster, terwijl 12% drie sterren heeft.

Tabel 4.4 Indeling in 3 sterren Miletus project audiciens vragenlijst

prestatie-indicator	voor correctie			na correctie		
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	1 (%)	2 (%)	3 (%)
bejegening	3 (8,57)	29 (82,86)	3 (8,57)	2 (5,71)	30 (85,71)	3 (8,57)
onderhoud en reparaties	1 (8,33)	9 (75)	2 (16,67)	1 (8,33)	9 (75)	2 (16,67)
onderhoud en reparaties zonder vraag 55		2 (100)			2 (100)	
snelheid en bereikbaarheid		29 (100)			29 (100)	
nazorg	6 (18,75)	18 (56,25)	8 (25,00)	6 (18,75)	18 (56,25)	8 (25,00)
deskundigheid	5 (14,71)	25 (73,53)	4 (11,76)	5 (14,71)	25 (73,53)	4 (11,76)
hoortoestellen						
deskundigheid hoorzorg		14 (93,33)	1 (6,67)		14 (93,33)	1 (6,67)

5 Voorstel tot aanpassen van de audiciens vragenlijst

Op basis van de uitkomsten van de hierboven beschreven analyses van scheefheid en non respons, factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse van de audiciens vragenlijst, is hieronder een advies geformuleerd voor eventueel te verwijderen vragen. Ook is de belangscore meegenomen die respondenten in de Vilans studie aan de vragen hebben toegekend. Dit heeft als doel om de vragenlijst te verbeteren en zo kort mogelijk te maken door onder andere vragen te verwijderen die niet bijdragen aan de schalen, die hetzelfde meten als andere vragen en die niet informatief zijn. In tabellen 5.1 tot en met 5.7 is voor zowel het Miletus project als voor het PGO project weergegeven welke vragen in aanmerking komen voor verwijdering. De resultaten van het Miletus project dienen daarbij zwaarder te wegen dan de resultaten van het PGO project, aangezien daarbij een officiële steekproef is getrokken, de aantallen respondenten hoger waren en de uitkomsten van de factoranalyses van de Miletus analyse betrouwbaarder waren. De vragen zijn gesorteerd op de schalen waarin ze in het Miletus project zijn ingedeeld. In de projectgroep is uiteindelijk besloten welke vragen daadwerkelijk verwijderd worden. Hierbij kunnen inhoudelijke gronden soms zwaarder wegen dan de hierboven beschreven analyses.

Tabel 5.1 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst schaal ‘bejegening’

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
19 Hielden medewerkers rekening met uw slechthorendheid?							X	
43 Kon u meebeslissen over het type en het merk hoorhulpmiddel?							X	
44 Luisterde de audicien aandachtig naar u?								
45 Had de audicien genoeg tijd voor u?								
46 Nam de audicien u serieus?						X		
48 Was de audicien duidelijk te verstaan?								
49 Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de audicien?								
50 Voldeed de informatie van de audicien aan uw wensen?						X		
51 Legde de audicien u dingen op een begrijpelijke manier uit?								
58 Handelde de audicien uw eventuele klachten over het hoorhulpmiddel of audicien correct af?								

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing. **dikgedrukte items** zijn verplichte CQ-index vragen

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Met vier of vijf vragen is ook nog een betrouwbare schaal te vormen en kan de vragenlijst aanzienlijk worden ingekort. Vraag 46 had in de Vilans studie een hoge belangscore. Vraag 46 en 50 hebben een hoge correlatie met andere vragen in het PGO project, niet in het Miletus project. Het voorstel is om de vragen **19, 43, 48, 49** en **50** te verwijderen. Zo blijft voldoende inhoudelijke variatie in de vragen over, en blijven ook de verplichte CQ-index vragen behouden. Het is mogelijk om op inhoudelijke gronden van dit voorstel af te wijken, met uitzondering van de vragen 44, 45, 46 en 51, dit zijn verplichte CQ-index vragen.

Commentaar projectgroep:

- Gezien de inhoudelijke overlap tussen vraag 19 en 48, kan vraag **48** verwijderd worden. Ook vraag **49** en **50** kunnen verwijderd worden om de schaal in te korten. Vraag 43 is een inhoudelijk belangrijke vraag over de mogelijk voor de cliënt om mee te beslissen, wat een belangrijk onderdeel van de veldnorm is en wordt daarom behouden. De overgebleven schaal heeft een betrouwbaarheid (alfa) van 0,81.

Tabel 5.2 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst schaal ‘onderhoud en reparaties’

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
55	Lichte de audicien u voldoende voor over gebruik, reiniging, onderhoud en garantie van uw hoortoestel?						X	
61	Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?						X	
62	Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de reparaties?						X	
64	Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?							
65	Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?							

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Vraag 55 had in de Vilans studie een hoge belangscore, dit pleit tegen verwijdering. Verwijdering van vraag **55** geeft echter wel een stijging van de betrouwbaarheid van de schaal. Vraag 62 had een lage belangscore en zou verwijderd kunnen worden, ware het niet dat daarmee de betrouwbaarheid van de schaal sterk daalt. Vraag **61** kan wel verwijderd worden, de betrouwbaarheid van de schaal blijft hierbij behouden.

Commentaar projectgroep:

- Vraag **55** kan verwijderd worden uit de schaal, omdat deze daardoor betrouwbaar

wordt. Hij dient echter in de vragenlijst behouden te blijven omdat hij een hoge belangscore had in de Vilans studie. Vraag 55 en 61 zijn inhoudelijk belangrijk in het kader van gebruik en evaluatie van het hoortoestel zoals in de veldnorm beschreven staat en dienen behouden te blijven. De alfa waarde van de nieuwe schaal is 0,71.

Tabel 5.3 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst schaal ‘snelheid en bereikbaarheid’

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
07 Was de audicien telefonisch goed bereikbaar?								X
16 Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?								X
17 Kon u binnen 1 week een afspraak met de audicien krijgen?								X
60 Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?								
67 Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw hoortoestel snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen wordt bijvoorbeeld het maken van een afspraak bij huisarts, KNO-arts, audioloog of bij de audicien bedoeld.								X

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Vraag 16 is een verplichte CQ-index vraag, maar heeft wel een lage belangscore gekregen in de Vilans studie. Vraag 60 kreeg een hoge belangscore. Vraag 7 kan verwijderd worden, de betrouwbaarheid van de schaal blijft daarbij onveranderd. Verwijdering van meer vragen leidt tot een daling van de betrouwbaarheid en is daarom af te raden.

Commentaar projectgroep:

- Vraag 7 wordt door de projectgroep gezien als een belangrijke vraag en kan dus niet verwijderd worden. Wel kan vraag 67 verwijderd worden, aangezien deze vraag veel breder is dan het onderwerp audiciens. De betrouwbaarheid van de schaal wordt daarmee 0,66.

Tabel 5.4 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst schaal 'nazorg'

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
56 Kreeg u de mogelijkheid om een servicecontract af te sluiten?								X
57 Kreeg u de mogelijkheid om een verzekering tegen verlies en diefstal af te sluiten?								X

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Geen.

Commentaar projectgroep:

- Er worden geen veranderingen aan deze schaal aangebracht.

Tabel 5.5 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst schaal 'deskundigheid hoortoestellen'

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
33 Was de audicien deskundig op het gebied van slechthorendheid?						X		
35 Was de audicien deskundig op het gebied van hoortesten?								
36 Was de audicien deskundig op het gebied van hoortoestellen?								
37 Was de audicien deskundig op het gebied van gebruik en onderhoud van hoortoestellen?								
39 Was de audicien deskundig op het gebied van vergoedingsregelingen en eigen bijdragen?								
40 Was de audicien deskundig op het gebied van uw gehoorverlies?								

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Vraag 33 en 40 vertonen inhoudelijk grote overlap, één van deze vragen kan verwijderd worden. In de Vilans studie bleek dat een vraag over deskundigheid van de audicien een hoge belangscore had. In de huidige vragenlijst zijn meerdere vragen

naar de deskundigheid opgenomen en kan gekozen worden welke verwijderd kan worden. Twee extra vragen zouden verwijderd kunnen worden om de schaal in te korten, bijvoorbeeld vraag **37** en **39**. Op inhoudelijke gronden zou ook voor twee andere vragen gekozen kunnen worden.

Commentaar projectgroep:

- Gezien de inhoudelijke overlap tussen vraag 33 en 40 kan vraag **33** verwijderd worden. Verder kunnen ook vraag **37** en **39** verwijderd worden, aangezien er voldoende vragen over deskundigheid behouden blijven. Vraag 39 mag alleen verwijderd worden als vraag 21 behouden blijft. De betrouwbaarheid van de schaal wordt daarmee 0,80.

Tabel 5.6 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst schaal ‘deskundigheid hoorzorg’

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
34 Was de audicien deskundig op het gebied van overige hooraandoeningen (bijvoorbeeld tinnitus (oorsuizen), Ménière (draaiduizelingen) en hyperacusis (overgevoeligheid voor geluiden)?								
38 Was de audicien deskundig op het gebied van technische hulpmiddelen (bijvoorbeeld wek- en waarschuwingssystemen, infrarood- en FM-systemen, solo-apparatuur, gehoorbeschermers en telefoonvoorzieningen)?								

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Een vraag naar de deskundigheid van de audicien is in de Vilans studie aangemerkt als belangrijk (hoge belangscore). Een schaal van twee vragen kan bovendien niet ingekort worden.

Commentaar projectgroep:

- Deze schaal blijft onveranderd.

Tabel 5.7 Overzicht te verwijderen items audicien vragenlijst losse vragen

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
08 Was de audicien goed bereikbaar per teksttelefoon?							X	X
09 Was de audicien goed bereikbaar per e-mail?			X				X	X
10 Was de audicien goed bereikbaar met eigen auto?							X	X
11 Was de audicien goed bereikbaar per openbaar vervoer?							X	X
12 Was de audicien geopend op de momenten dat u dat wilde?							X	X
13 Bestond de mogelijkheid dat de audicien bij u thuis langskwam?							X	X
14 Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om totale bereikbaarheid?							nvt	nvt
18 Kon u de metingen in een aparte ruimte doen?							X	X
20 Heeft u bij deze audicien uw hoortoestel aangeschaft of nog op proef			X				nvt	nvt
21 Handelde de audicien de financiële vergoeding en eventuele bijbetaling correct af?							X	X
22 Bent u steeds door dezelfde persoon geholpen?							X	X
26 Was de proefperiode voor u lang genoeg?							X	X
27 Had u graag meer soorten/merken/typen willen proberen dan nu het geval was?							X	X
28 Kon u uit genoeg toestellen kiezen?	X	X					X	X
29 Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van uw hoortoestel (het einde van de proefperiode) duidelijk?							X	X
31 Heeft de audicien aanvullende hoorhulpmiddelen met u besproken (zoals weksystemen, solo-apparatuur, ringleiding etc.)?							X	
32 Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service?					X	X	nvt	nvt
41 Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid?					X	X	nvt	nvt
42 Wanneer heeft de audicien informatie over de eventuele eigen bijdrage met u besproken?							nvt	nvt
47 Was de audicien beleefd tegen u?			X					
52 Gaf de audicien u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?							X	X
53 Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie?					X	X	nvt	nvt
54 Leverde de audicien uw hoortoestel correct en compleet af, voorzien van handleiding en accessoires?			X				X	X

- tabel 5.7 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.7 -

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
59 Zijn er reparaties geweest aan uw hoortoestel?							nvt	nvt
63 Heeft uw hoortoestel een onderhoudsbeurt gehad?	X	X					nvt	nvt
66 Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om de nazorg?	X				X	X	nvt	nvt
68 Als u terugkijkt naar alles wat u moest doen om uw hoortoestellen te krijgen, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen zelf te regelen?								
69 Zou u de audicien bij uw vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?					X	X	nvt	nvt
70 Welk eindcijfer geeft u de audicien?					X	X	nvt	nvt
71 Als u één ding zou kunnen veranderen aan deze audicien, wat zou dat dan zijn?							nvt	nvt
72 Zou u een korte conclusie kunnen geven over deze audicien?							nvt	nvt
83 Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?			X				nvt	nvt
84 In welke mate bent u slechthorend?	X						nvt	nvt
85a Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	X	X					nvt	nvt
85b Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? oorsuizen (tinnitus)	X	X					nvt	nvt
85c Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	X	X					nvt	nvt
85d Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? brughoektumor bij het oor	X	X					nvt	nvt
85e Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? overig	X	X					nvt	nvt
86 Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?	X						nvt	nvt
87 Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)?							nvt	nvt
88 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?							nvt	nvt
89 Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd (uitgespoten, uitgezogen)?							nvt	nvt
90 Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?				X			nvt	nvt

- tabel 5.7 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.7 -

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
91	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?			X			nvt	nvt
92	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een allergie voor bepaalde stoffen of gevoelige huid (bijvoorbeeld voor de oorstukjes)?						nvt	nvt

M: Miletus project; P: PGO project; X: de vraag voldoet niet aan de criteria uit die kolom en komt in aanmerking voor verwijdering; nvt: niet van toepassing. **dikgedrukte items** zijn verplichte CQ-index vragen

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- De volgende vragen waren niet schaalbaar **8, 9, 10, 11, 12, 18, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 31, 52 en 54** en kunnen verwijderd worden, tenzij ze een inhoudelijk belangrijk thema vertegenwoordigen dat met een enkele vraag uitgevraagd wordt.
- De vragen naar rapportcijfers (**32, 41, 53, 66 en 70**) en de aanbeveling van de audicien bij vrienden (69) tonen een hoge onderlinge correlatie. Met uitzondering van vraag 69 (een verplichte CQI vraag) kunnen deze vragen worden verwijderd en worden vertegenwoordigd door de vraag over het eindcijfer (70).
- De vragen over het hebben van een gehooraandoening (**85a t/m e**) hebben een hoge non respons (tot 40%). Deze vragen zouden verwijderd kunnen worden, tenzij ze nodig zijn voor de interpretatie van de resultaten
- De scheef verdeelde vragen (**9, 20, 23, 47, 54 en 83**) leveren geen onderscheidende informatie. Bovendien geven ze geen situaties weer waar verbetering in moet komen (de antwoorden zijn niet allemaal in de meest negatieve antwoordcategorie). Deze vragen kunnen ook verwijderd worden.
- Van de overgebleven losse vragen dient kritisch te worden gekeken door de projectgroep of ze inhoudelijk belangrijk zijn en voor een bepaald doel zullen worden gebruikt. Anders kunnen ze verwijderd worden.

Commentaar projectgroep:

- Vraag **8** en **9** mogen verwijderd worden omdat er voldoende vragen over bereikbaarheid overblijven. Vraag **23** is scheef verdeeld en mag verwijderd worden. Vraag **26, 28** en **52** zijn niet schaalbaar en mogen verwijderd worden. Vraag **54** is niet schaalbaar en scheef verdeeld en mag daarom verwijderd worden. Vraag **83** mag verwijderd worden omdat hij scheef verdeeld is en geen bijdrage levert aan het uitvragen van ervaringen. Voor al deze vragen geldt dat er geen inhoudelijke reden was om ze te behouden in de vragenlijst.
- Vraag **90, 91** en **92** mogen verwijderd worden omdat ze niet veel informatie opleveren.
- De overige vragen dienen behouden te blijven op inhoudelijke gronden. Zo zijn in de veldnorm de volgende onderwerpen opgenomen die met de te behouden vragen

worden uitgevraagd: de mogelijkheid om metingen in een aparte ruimte te doen (vraag 18), afhandeling van financiële vergoeding en bijbetaling (vraag 21), continuïteit van de begeleiding (vraag 22), het uittesten van verschillende hoortoestellen (vraag 27), het uittesten van één of meerdere hoortoestellen tijdens een proefperiode (vraag 29) en mogelijkheden voor aanvullende zorg (vraag 31). Vraag 85 is inhoudelijk belangrijk ook al is de non respons relatief hoog. Een hoge non respons is deels te verwachten omdat de vraag gaat over aandoeningen die niet veel voorkomen in de bevroegde populatie. De informatie die wel verkregen wordt, is echter belangrijk om tussen groepen van mensen met specifieke aandoeningen verschillen te kunnen aantonen. Wel dient een herformulering van de vraag te worden overwogen, of het toevoegen van een antwoordcategorie 'weet ik niet'.

- De projectgroep hecht grote waarde aan de rapport cijfers en de NVVS gebruikt deze ook in de weergave van de resultaten naar gebruikers van de Hoorwijzer.nl website. Deze vragen dienen te blijven bestaan.

Samenvattend zijn 19 vragen uit de vragenlijst verwijderd. De uiteindelijke vragenlijst bestaat uit 76 vragen en zes betrouwbare schalen.

6 Resultaten Hoortoestellen

6.1 Respons

6.1.1 Respons Miletus project

Voor het Miletus project hoortoestellen is gebruik gemaakt van dezelfde steekproef als voor het Miletus project audiciens. Mensen kregen een uitnodiging voor beide lijsten. De steekproef bestond dus uit 3.785 mensen. Er was één persoon overleden en twee vragenlijsten kwamen onbestelbaar retour. Verder behoorden 450 respondenten niet tot de doelgroep. Netto zijn er 3.332 mensen benaderd. Het netto benaderd percentage is daarmee 88%. Er waren 1.587 respondenten, waarvan 1.175 mensen de lijst op papier hadden ingevuld en 412 digitaal. In totaal vielen 230 mensen af doordat ze overleden waren, de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of ze niet tot de doelgroep behoorden. Verder hadden 189 mensen minder dan 5 vragen ingevuld, wat de bruto respons op 1.168 brengt en het bruto respons percentage op 35% ($1.168/3.332 \cdot 100$). Tijdens de verdere schoningsstappen vielen nog 364 mensen af omdat ze onvoldoende vragen hadden beantwoord, ze niet zelf hadden beantwoord, of niet wisten welk merk hoortoestel ze droegen. De netto respons was 804 en het netto respons percentage 24% ($804/3.332 \cdot 100$). Voor 21 respondenten geldt dat ze rapporteren over merken hoortoestellen waar totaal minder dan tien respondenten zijn. Voor de rapportage zijn deze verwijderd, voor de analyses zijn ze behouden. Van alle respondenten draagt 79% twee toestellen, (73% twee dezelfde, 6% twee verschillende).

Tabel 6.1 Opschoningschema van de bevraagde populatie Miletus project hoortoestellen vragenlijst

	# vragenlijsten verwijderd	# vragenlijsten in bestand
ruwe aangeleverde data		1.587
dubbele records	0	
overleden	1	
onbestelbaar	2	
behoort niet tot de doelgroep:		
- vraag 1 heeft u een hoortoestel	203	
- vraag 2 afgelopen 12 maanden ervaring gegeven	24	
over in bestand		1.357
lege vragenlijsten	189	
bruto respons		1.168
niet zelf ingevuld	40	
vraag 4 welk merk hoortoestel	223	
onvoldoende vragen beantwoord	31	
missende case-mix variabelen	70	
bestand na opschoning (netto respons)		804

6.1.2 Respons PGO project

Voor het PGO project hoortoestellen geldt net als voor de audiciens vragenlijst dat er geen steekproef is getrokken. Mensen konden via internet de vragenlijst invullen. Verder zijn dezelfde 5.045 mensen, die zich eerder op de Hoorwijzer.nl website hadden geregistreerd, via mail benaderd en 324 mensen via een brief benaderd die ook voor de audiciens vragenlijst zijn uitgenodigd. Netto zijn er 5.185 mensen benaderd (na aftrek van de mensen die waren overleden en onbestelbare post). Het bruto respons percentage is 5,7% en het netto respons percentage 5,3%. Dit is een relatieve overschatting van de werkelijkheid aangezien hier geen rekening is gehouden met de spontane instroom op Hoorwijzer.nl, waardoor er meer respondenten zijn. Dit is te zien in tabel 6.2.

Tabel 6.2 Opschoningschema van de bevroagde populatie PGO project hoortoestellen vragenlijst

	# vragenlijsten verwijderd (%)	# vragenlijsten in bestand
ruwe aangeleverde data		484
dubbele records		
overleden	5	
onbestelbaar	44	
behoort niet tot de doelgroep:		
- vraag 1	91	
- vraag 2	29	
- vraag 4	15	
over in bestand		300
lege vragenlijsten	5	
bruto respons		295
niet zelf ingevuld	3	
onvoldoende vragen beantwoord	8	
missende case-mix variabelen	9	
bestand na opschoning (netto respons)		275

6.2 Achtergrond kenmerken van de bevroagde populatie

Deze paragraaf beschrijft de algemene kenmerken van de respondenten, na opschoning van de data zoals besproken in hoofdstuk 6.1. Van de respondenten in het Miletus project was 72% 65 jaar of ouder, 54% was man. Bijna 18% van de respondenten had maximaal lager onderwijs afgerond, 13% had hbo of hoger afgerond. De respondenten zagen hun gezondheid als goed tot uitstekend in 74% van de gevallen, zie ook tabel 6.3. Van de respondenten in het PGO project, was 53% 65 jaar of ouder, was 64% man, ruim 3% had maximaal de lagere school afgerond, bijna 42% had hbo of hoger afgerond. Verder vond 85% de eigen gezondheid goed tot uitstekend, zie tabel 6.3.

Tabel 6.3 Achtergrondkenmerken van de respondenten (na opschoning van het bestand)
vragenlijst hoortoestellen, Miletus en PGO project

	Miletus		PGO	
	N	%	N	%
Leeftijd:				
18-24 jaar	4	0,50	1	0,73
25-34 jaar	4	0,50	1	0,36
35-44 jaar	20	2,49	12	4,36
45-54 jaar	47	5,85	34	12,36
55-64 jaar	141	17,54	78	28,36
65-74 jaar	238	29,60	78	28,36
75 jaar of ouder	340	42,29	68	24,73
Geslacht:				
man	438	54,48	177	64,36
vrouw	366	45,52	98	35,64
Opleiding:				
geen opleiding	37	4,60	2	0,73
lager onderwijs	104	12,94	7	2,55
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	169	21,02	25	9,09
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	154	19,15	44	16,00
middelbaar beroepsonderwijs	114	14,18	46	16,73
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	40	4,98	19	6,91
hoger beroepsonderwijs	80	9,95	81	29,45
wetenschappelijk onderwijs	24	2,99	34	12,36
Ervaren gezondheid:				
uitstekend	55	6,84	27	9,82
zeer goed	86	10,70	61	22,18
goed	153	56,34	146	53,09
matig	189	32,51	39	14,18
slecht	21	2,61	2	0,73

6.3 Psychometrische eigenschappen

Hieronder is beschreven voor het Miletus en het PGO project voor de vragenlijst hoortoestellen wat de scheef verdeelde vragen waren, de vragen met hoge non respons en de vragen met een hoge onderlinge samenhang.

6.3.1 *Scheefheid per item*

Scheef verdeelde vragen zijn vragen waarbij meer dan 90% van de respondenten een antwoord gaf in één van de meest extreme antwoordcategorieën. In het geval van ervaringsvragen kan dit betekenen dat de vraag niet informatief is en kan besloten worden de vraag te verwijderen. Voor het Miletus project hoortoestellen is in tabel 6.4

weergegeven welke vragen scheef verdeeld waren. In 94% gaven de respondenten aan dat het vervangen van de batterij van het hoortoestel eenvoudig was. Aangezien dit blijkbaar geen probleem is, komt deze vraag in aanmerking voor verwijdering. Verder bleek meer dan 90% van de respondenten in Nederland geboren te zijn, evenals de ouders van de respondenten. Bijna 97% van de respondenten was geen lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden en 90% van de mensen vond het niet nodig dat er rekening wordt gehouden met een verminderd gezichtsvermogen bij de keus voor een hoortoestel.

Tabel 6.4 Scheef verdeelde antwoorden Miletus project hoortoestellen vragenlijst

vraag	%	antwoord
26 Is het vervangen van de batterij of accu eenvoudig?	94,40	ja
61 Wat is het geboorteland van uzelf?	94,03	Nederland
62 Wat is het geboorteland van uw vader?	92,41	Nederland
63 Wat is het geboorteland van uw moeder?	91,79	Nederland
68 Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?	96,77	nee
76 Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?	90,05	nooit

In het PGO project werden dezelfde scheef verdeelde vragen gevonden, en daarnaast de eerste twee vragen, waarbij werd gekeken of de deelnemers in aanmerking kwamen om de vragenlijst in te vullen, zie tabel 6.5. Deze vragen dienen in de vragenlijst behouden te blijven aangezien ze de juiste doelgroep afgrenzen. Verder gaf 90% van de respondenten aan dat het duidelijk was wat ze moesten doen om aan een hoortoestel te komen en dat er bij de keus van het hoortoestel geen rekening gehouden hoefde te worden met een verminderde motoriek.

Tabel 6.5 Scheef verdeelde antwoorden PGO project hoortoestellen vragenlijst

vraag		%	antwoord
1	Heeft u, uw kind, partner of kennis waarvoor u deze vragenlijst invult een hoortoestel (op proef)?	90,91	achter of in het oor
2	Heeft u over dit hoortoestel in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via hoorwijzer.nl?	94,18	nee
3	Voor wie vult u deze vragenlijst in?	95,27	mijzelf
15	Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw hoortoestel te komen?	90,18	ja
(18)	In welke situaties gebruikt u uw hoortoestel?	(89,45)	(beide)
26	Is het vervangen van de batterij of accu eenvoudig?	95,64	ja
61	Wat is het geboorteland van uzelf?	96,36	Nederland
62	Wat is het geboorteland van uw vader?	92,73	Nederland
63	Wat is het geboorteland van uw moeder?	92,00	Nederland
(64)	Welke taal spreekt u thuis meestal?	(89,45)	(Nederlands)
75	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?	93,09	nooit
76	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?	92,00	nooit

vragen tussen haakjes hebben strikt genomen geen scheve verdeling van 90% of groter, maar zijn wel in de tabel opgenomen omdat het percentage afgerond wel 90% is

6.3.2 *Non respons per item*

Er is sprake van een hoge non respons wanneer meer dan 5% van de respondenten de vraag niet invulde. Dit kan betekenen dat een vraag onduidelijk is gesteld, makkelijk over het hoofd gezien wordt of te moeilijk is. In het Miletus project werd bij de hoortoestellen vragenlijst een hoge non respons gezien bij vraag 3 ‘voor wie vult u deze vragenlijst in’. Bovendien werd door bijna 74% van de respondenten geen antwoord gegeven op de vraag welk model hoortoestel ze droegen. Deze vraag lijkt voor veel mensen te moeilijk te zijn. Het type hoortoestel werd door zo’n 6% van de mensen niet ingevuld, evenals de mate van slechthorendheid. Tussen de 20% en 36% van de respondenten gaf niet aan of ze een specifieke gehoorandaening hadden, zie tabel 6.6. Mogelijk weten veel mensen niet welke gehoorandaening ze hebben, of willen ze de informatie niet geven.

Tabel 6.6 Hoge non respons (>5%) Miletus project hoortoestellen vragenlijst

vraag		%
3	Voor wie vult u deze vragenlijst in?	9,20
5	Over welk model hoortoestel wilt u een ervaring invullen?	73,76
6	Welk type hoortoestel betreft het?	5,85
69	In welke mate bent u slechthorend?	6,22
70a	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	28,11
70b	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? oorsuizen (tinnitus)	20,27
70c	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	30,60
70d	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? brughoektumor bij het oor	35,70
70e	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? overig	36,44
71	Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?	9,33

In het PGO project hoortoestellen was een hoge non respons te zien bij 19 vragen, zie tabel 6.7. Naast de vragen met hoge non respons die ook in het Miletus project werden gezien, werden vragen over de geluidskwaliteit en kosten van het toestel ook slecht ingevuld.

Tabel 6.7 Hoge non respons >5% PGO project hoortoestellen vragenlijst

vraag		%
1	Heeft u, uw kind, partner of kennis waarvoor u deze vragenlijst invult een hoortoestel (op proef)?	9,09
2	Heeft u over dit hoortoestel in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via hoorwijzer.nl?	5,82
5	Over welk model hoortoestel wilt u een ervaring invullen?	42,55
38k	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: in de auto	5,82
38n	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: tijdens het sporten?	5,82
43	Wat waren de totale kosten van uw hoortoestel(len), incl. eigen bijdrage?	12,73
44	Van de totale kosten, hoe hoog was het bedrag dat door de verzekeraar werd vergoed?	8,73
45	Van de totale kosten, hoe hoog was de eigen bijdrage?	8,73
46a	Wat kreeg u voor het totale bedrag? aantal oorstukjes	9,82
46b	Wat kreeg u voor het totale bedrag? batterij/accu	10,91
46c	Wat kreeg u voor het totale bedrag? service contract	7,64
46d	Wat kreeg u voor het totale bedrag? verzekering	11,27
48	Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit?	5,09
70a	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? hyperacusis	24,00
70b	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? tinnitus	12,00
70c	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? Ménière	25,82
70d	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? brughoektumor	32,00
70e	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? overige aandoening	32,00
71	Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?	8,36

6.3.3 Samenhang tussen de items

Voor het Miletus en PGO project hoortoestellen is een inter-item correlatie test uitgevoerd om te bepalen welke vragen een hoge onderlinge correlatie hebben en dus waarschijnlijk hetzelfde onderwerp uitvragen. Dit soort vragen komt in aanmerking voor verwijdering. In tabel 6.8 over het Miletus project is te zien dat de rapportcijfers onderling een hoge correlatie hebben.

Tabel 6.8 Inter-item correlatie Miletus project hoortoestellen vragenlijst

vragen	correlatie
33-42 - Welk cijfer geeft u in het totaal het gebruiksgemak van uw hoortoestel? - Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel?	0,70
33-56 - Welk cijfer geeft u in het totaal het gebruiksgemak van uw hoortoestel? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,72
42-48 - Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel? - Welk cijfer geeft u uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit?	0,74
42-56 - Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,84
48-56 - Welk cijfer geeft u uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,81

Ook in het PGO project hoortoestellen hadden de rapportcijfers een hoge onderlinge correlatie, zie tabel 6.9. Verder was er een hoge correlatie tussen een aantal vragen over de geluidskwaliteit van het hoortoestel in situaties zonder het gebruik van aanvullende hulpmiddelen.

Tabel 6.9 Inter-item correlatie PGO project hoortoestellen vragenlijst

vragen	correlatie
33-56 - Welk cijfer geeft u in het totaal het gebruiksgemak van uw hoortoestel? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,79
38c-38d - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)	0,78
38c-38e - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering)	0,72

- tabel 6.9 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.9 -

vragen	correlatie
38d-38e - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan) - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering)	0,73
38d-38f - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan) - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv. receptie of feest)	0,71
38e-38f - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering) - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv. receptie of feest)	0,77
38e-38g - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering) - Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt	0,72
42-48 - Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel? - Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit?	0,80
42-56 - Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,88
48-56 - Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,84
49-56 - Vindt u over het algemeen genomen uw hoortoestel de moeite waard? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,72
53-56 - Zou u dit hoortoestel bij vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen? - Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?	0,76

6.3.4 Schaalconstructie

Factoranalyse

Op de data van de hoortoestellen vragenlijst zijn de voorbereidende analyses uitgevoerd om te bepalen of een factoranalyse uitgevoerd mocht worden voor zowel het Miletus project als voor het PGO project. Hiermee is bepaald of er schalen kunnen worden gevormd. Dit is afzonderlijk gedaan voor vragen met verschillende antwoordcategorieën. Aan de eisen van het aantal variabelen en het aantal factoren wordt in het Miletus project voldaan, in het PGO project wordt niet aan de eerste eis voldaan. In tabel 6.10 en 6.11 is voor de verschillende categorieën vragen de KMO waarde en Bartlett's test of sphericity weergegeven. Tabel 6.10 laat zien dat voor de vragen in de nooit-soms-meestal-altijd categorie de KMO waarde te laag was. Het is dus niet toegestaan om factoranalyse uit te voeren op deze data. In tabel 6.11 is te zien dat voor de nee-ja vragen in het PGO project de KMO waarde te laag is. Hoewel de factoranalyse niet mocht worden uitgevoerd voor een deel van de vragen, is deze voor het PGO project toch uitgevoerd omdat de KMO waar van 0,595 afgerond waarde wel 0,6 is en slechts een fractie lager is. In het Miletus project was de KMO waarde 0,56 en daarmee duidelijk te laag. Voor de vragen in de verschillende antwoordcategorieën waar een factoranalyse uitgevoerd mocht worden, is in tabel 6.10 en 6.11 weergegeven hoeveel factoren met hoeveel vragen gevormd konden worden. In het Miletus project werd één factor gevonden, in het PGO project zeven. De factorladingen per vraag zijn weergegeven in tabellen 6.12 en 6.13.

Tabel 6.10 Test op correlatie tussen variabelen voor factoranalyse Miletus project hoortoestellen vragenlijst

antwoordcategorie	vragen	KMO	Bartlett's test of sphericity	aantal factoren (aantal vragen)
nooit-soms-meestal-altijd	19, 24, 25, 35, 38a-38m, 41a-41d, 77	0,56	0,000	nvt
nee-ja	27-30, 52	0,62	0,000	1 (3)

dikgedrukt is een te lage waarde

Tabel 6.11 Test op correlatie tussen variabelen voor factoranalyse PGO project hoortoestellen vragenlijst

antwoordcategorie	vragen	KMO	Bartlett's test of sphericity	aantal factoren (aantal vragen)
nooit-soms-meestal-altijd	19, 24, 25, 35, 38a-38m, 41a-41d, 77	0,633	0,000	6 (7; 4; 3; 2; 2; 2)
nee-ja	27-30, 52	0,595	0,000	1 (3)

dikgedrukt is een te lage waarde

Betrouwbaarheidsanalyses

Aangezien factoranalyses op de Miletus data niet toegestaan was voor de ‘nooit-soms-meestal-altijd’ vragen, is besloten voor de vragen met deze antwoordcategorie op vraaginhoudelijke gronden te kijken naar eventueel te vormen schalen. Deze schalen zijn dus niet gebaseerd op de factoranalyse en kunnen niet zonder meer worden gebruikt in vervolg metingen. De drie gevormde schalen waren alle drie betrouwbaar. De schaal uit de factoranalyse was (op basis van de ‘nee-ja’ vragen), na verwijdering van vraag 29, ook betrouwbaar. In het PGO project werden drie betrouwbare schalen gevonden, zie tabel 6.13.

Hieronder wordt een eerste voorstel gedaan tot verwijdering van vragen op basis van de betrouwbaarheidsanalyses. Verdere aanbevelingen worden gedaan in het hoofdstuk ‘Voorstel tot aanpassen van de hoortoestellen vragenlijst’. De schaal ‘geluidskwaliteit bij activiteiten’ bestaat uit vijf vragen. Verwijdering van twee van de vragen 38h en 38m levert ook nog een betrouwbare schaal en is aan te raden. Ook de schaal ‘geluidskwaliteit bij gesprekken’ bestaat uit vijf vragen en kan met twee vragen ingekort worden. Voor beide schalen geldt dat er ook een uitgebreidere schaal te vormen was. Dit draagt echter niet bij aan de beknoptheid van de vragenlijst en is niet nodig om de schalen betrouwbaar te maken. Deze schalen worden hier verder buiten beschouwing gelaten. De schaal ‘geluidskwaliteit met hulpmiddelen’ bestaat uit vier vragen. Ook met drie vragen, na verwijdering van vraag 41b, is de schaal nog betrouwbaar. Verwijdering van vraag 41b is aanbevolen. Tot slot is de schaal ‘hoortoestel instellingen’ betrouwbaarder na verwijdering van vraag 29. Vraag 29 dient verwijderd te worden.

Tabel 6.12 Uitkomsten schaalanalyses Miletus project hoortoestellen vragenlijst

vraag		factor lading	ITC	α
Schaal geluidskwaliteit bij activiteiten				
Cronbach's alfa: 0,87				
38h	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Tijdens telefoongesprek	0,82	0,73	0,88
38i	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie	0,87	0,86	0,82
38j	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Luisterend naar muziek	0,64	0,88	0,82
38k	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de auto	0,46	0,84	0,83

- tabel 6.12 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.12 -

vraag		factor lading	ITC	α
38m	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de natuur	0,44	0,77	0,86
Schaal geluidskwaliteit bij activiteiten met vraag 38l en 38n				
Cronbach's alfa: 0,90				
38h	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Tijdens telefoongesprek	0,82	0,71	0,90
38i	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie	0,87	0,82	0,88
38j	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Luisterend naar muziek	0,64	0,85	0,87
38k	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de auto	0,46	0,84	0,87
38l	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Op de fiets/brommer/motor/ als voetganger in het verkeer (met windgeruis)	\$	0,74	0,89
38m	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de natuur	0,44	0,79	0,88
38n	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Tijdens het sporten	0,31	0,82	0,88
Schaal geluidskwaliteit bij gesprekken				
Cronbach's alfa: 0,91				
38c	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving	0,60	0,85	0,89
38d	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)	0,62	0,89	0,88
38e	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering)	0,88	0,90	0,88

- tabel 6.12 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.12 -

vraag		factor lading	ITC	α
38f	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv. receptie of feest)	0,80	0,86	0,89
38g	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt	0,52	0,79	0,91

Schaal geluidskwaliteit bij gesprekken met 38a en 38b

Cronbach's alfa: 0,90

38a	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Alleen (thuis of elders), bijvoorbeeld het horen van de deurbel, lekkende kraan, waarschuwingsgeluiden van de wasmachine, iets laten vallen	\$	0,69	0,89
38b	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met één persoon	\$	0,58	0,90
38c	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving	0,60	0,85	0,87
38d	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)	0,62	0,85	0,87
38e	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering)	0,88	0,87	0,87
38f	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv. receptie of feest)	0,80	0,81	0,88
38g	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt	0,52	0,79	0,88

- tabel 6.12 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.12 -

vraag		factor lading	ITC	α
Schaal geluidskwaliteit met hulpmiddelen				
Cronbach's alfa: 0,87				
41a	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen)	0,89	0,88	0,81
41b	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen)	0,87	0,78	0,87
41c	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie	0,69	0,82	0,85
41d	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Luisterend naar muziek	0,76	0,90	0,79
Schaal hoortoestel instellingen				
Cronbach's alfa: 0,61 [#]				
27	Is het gebruik van de ringleiding (t-stand) eenvoudig?	0,76	0,73	0,61
28	Is het gebruik van de afstandsbediening eenvoudig?	0,65	0,85	0,42
29	Heeft uw hoortoestel voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Bijvoorbeeld het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume.	0,60	0,84	0,80
Schaal hoortoestel instellingen zonder vraag 29				
Cronbach's alfa: 0,74				
27	Is het gebruik van de ringleiding (t-stand) eenvoudig?	0,76		
28	Is het gebruik van de afstandsbediening eenvoudig?	0,65		

ITC: item totaal correlatie; α : Cronbach's alfa van de bijhorende schaal als de vraag verwijderd wordt;

dikgedrukte Cronbach's alfa: onbetrouwbare schaal; [#] matig betrouwbare schaal; \$: deze vraag kwam niet voor in de factoranalyse, daarom is de factorlading niet bekend

In tabel 6.13 is te zien voor het PGO project dat in de vragenlijst hoortoestellen 4 betrouwbare schalen konden worden gevormd en 3 onbetrouwbare schalen.

Tabel 6.13 Uitkomsten schaalanalyses PGO project hoortoestellen vragenlijst

vraag		factor lading	ITC	α
Schaal geluidskwaliteit 1				
Cronbach's alfa: 0,92				
38c	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving	0,63	0,84	0,91
38d	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)	0,59	0,88	0,91
38e	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv0, vergadering)	0,90	0,87	0,91
38f	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv0, receptie of feest)	0,54	0,84	0,91
38g	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo--apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt	0,84	0,86	0,91
38h	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Tijdens telefoongesprek	0,62	0,74	0,92
38i	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie	0,55	0,79	0,92
Schaal geluidskwaliteit 2				
Cronbach's alfa: 0,85				
38a	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Alleen (thuis of elders), bijvoorbeeld het horen van de deurbel, lekkende kraan, waarschuwingsgeluiden van de wasmachine, iets laten vallen	0,54	0,74	0,86
38k	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de auto	0,51	0,86	0,79

- tabel 6.13 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.13 -

vraag	factor lading	ITC	α
38l Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Op de fiets/brommer/motor/als voetganger in het verkeer (met windgeruis)	0,93	0,86	0,79
38m Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de natuur	0,80	0,86	0,78
Schaal geluidskwaliteit 3			
Cronbach's alfa: 0,87			
38b Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met één persoon	0,69	0,80	0,92
41c Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie	0,84	0,93	0,73
41d Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Luisterend naar muziek	0,70	0,92	0,75
Schaal overig 1			
Cronbach's alfa: 0,15			
19 Merken andere mensen op dat u een hoortoestel draagt?	0,60		
24 Is uw hoortoestel comfortabel om te dragen?	0,83		
Schaal geluidskwaliteit met hulpmiddelen			
Cronbach's alfa: 0,86			
41a Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen)	0,97		
41b Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen)	0,97		
Schaal overig 2			
Cronbach's alfa: 0,17			
35 Hoe vaak hoort u een echo of piep (bij kauwen, glimlachen of telefoneren)?	0,82		
77 Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een allergie voor bepaalde stoffen of gevoelige huid (bijvoorbeeld voor de oorstukjes)?	0,70		

- tabel 6.13 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.13 -

vraag	factor lading	ITC	α	
Schaal hoortoestel instellingen				
Cronbach's alfa: 0,31				
27	Is het gebruik van de ringleiding (t-stand) eenvoudig?	0,44	0,59	0,22
29	Heeft uw hoortoestel voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Bijvoorbeeld het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume.	0,65	0,78	0,39
30	Voldoet de pasvorm van het oorstukje van uw hoortoestel voor u?	0,61	0,65	0,12

ITC: item totaal correlatie; α : Cronbach's alfa van de bijhorende schaal als de vraag verwijderd wordt;

dikgedrukte Cronbach's alfa is onbetrouwbare schaal

De betrouwbare schalen waar verdere analyses mee zijn gedaan zijn, zijn de schalen gevormd in de Miletus data (tabel 6.14).

Tabel 6.14 Betrouwbare schalen uit de hoortoestel vragenlijst

schaal	vragen	betrouwbaarheid (α)
geluidskwaliteit bij activiteiten	38h t/m 38m	0,87
geluidskwaliteit bij activiteiten met vragen 38l en 38n	38h t/m 38n	0,90
geluidskwaliteit bij gesprekken	38c t/m 38g	0,91
geluidskwaliteit bij gesprekken met vraag 38a en 38b	38a t/m 38g	0,90
geluidskwaliteit met hulpmiddelen	41a t/m 41d	0,87
hoortoestel instellingen	27 t/m 29	0,61
hoortoestel instellingen zonder vraag 29	27 en 28	0,74

7 Discriminerend vermogen hoortoestellen vragenlijst

Het volgende onderdeel van dit rapport beschrijft het discriminerend vermogen van de hoortoestellen vragenlijst. Er zijn multilevel analyses uitgevoerd op de data uit het Miletus project om voor de verschillende schalen te bepalen welk deel van de gevonden variantie toe te schrijven is aan het merk hoortoestel. Oorspronkelijk was de bedoeling om het discriminerend vermogen op het niveau van de modellen hoortoestellen te bepalen. Bijna driekwart van de respondenten wist echter niet welk model hoortoestel hij/zij draagt en kan dat dus in de vragenlijst niet invullen. Bovendien waren er vragenlijsten ingevuld over 130 verschillende modellen waarbij maximaal 11 keer over hetzelfde model een vragenlijst was ingevuld. Wel konden analyses worden uitgevoerd op het niveau van het merk hoortoestel. Er waren over 19 verschillende merken tussen de 1 en 154 vragenlijsten per merk ingevuld. Dit bracht wel enige beperkingen met zich mee. Aangenomen kan worden dat binnen elk merk verschillende modellen hoortoestellen van verschillende kwaliteit worden aangeboden. Aangezien elk merk zowel goede als minder goede toestellen zal hebben, zorgt dit er naar alle waarschijnlijkheid voor dat er minder grote verschillen zullen worden gemeten tussen de merken dan er tussen verschillende modellen zouden worden gemeten. Het niet vinden van significante verschillen tussen de merken, hoeft dus niet te betekenen dat alle modellen hoortoestellen vergelijkbaar zijn.

De multilevel analyses zijn uitgevoerd zonder en met correctie voor drie case-mix variabelen (leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid). De gecorrigeerde analyse is uitgevoerd om eventuele effecten van verschillen in groepssamenstelling in kaart te brengen en te elimineren. In verband met de aantallen ingevulde vragenlijsten zijn de multilevel analyses alleen uitgevoerd op de data uit het Miletus project.

Achtereenvolgens worden intraklasse correlatie coëfficiënt (die de variantie weergeeft die door het merk hoortoestel wordt verklaard) gerapporteerd, de schaalscores voor en na correctie, de invloed van de steekproefgrootte en het onderscheidend vermogen van de vragenlijst.

7.1 Intraklasse correlatie coëfficiënt

In het nu volgende onderdeel is gekeken naar de intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC), een maat die aangeeft in welke mate de ervaringen van de respondenten zijn toe te schrijven aan het merk hoortoestel. Dit is op de data uit het Miletus project bekeken. De ICC waarde geeft weer hoeveel procent van de variantie in ervaringen is toe te schrijven aan het merk hoortoestel, zoals in tabel 7.1 te zien is. In de tabel is te zien dat voor correctie maximaal 1,35% van de variantie in een schaal is toe te schrijven aan het merk

hoortoestel, na correctie is dit nog maar 0,85. Geen van de ICC-waarden was significant. Zoals in de eerste alinea van hoofdstuk 7 al voorspeld is, zijn er inderdaad geen verschillen tussen de merken hoortoestellen te zien. Dit betekent echter niet dat er tussen de modellen hoortoestellen geen verschillen zijn. De scores per hoortoestel zijn dan ook niet apart weergegeven.

Tabel 7.1 ICC-waarden per prestatie-indicator voor de ongecorrigeerde en case-mix gecorrigeerde gegevens Miletus project hoortoestellen vragenlijst

prestatie-indicator	ongecorrigeerde gegevens		gecorrigeerde gegevens	
	ICC (%)	χ^2 (1df)	ICC	χ^2 (1df)
geluidskwaliteit bij activiteiten	0,24	0,12	0,26	0,13
geluidskwaliteit bij activiteiten met vraag 38l en 38n	0,41	0,28	0,46	0,32
geluidskwaliteit bij gesprekken	0,10	0,03	0,06	0,01
geluidskwaliteit bij gesprekken met vraag 38a en 38b	0,03	0,00	0,10	0,03
geluidskwaliteit met hulpmiddelen	0,00	0,00	0,00	0,00
hoortoestel instellingen	0,00	0,00	0,00	0,00
hoortoestel instellingen zonder vraag 29	1,35	1,05	0,85	0,66

* $p < 0,1$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$

7.2 Schaalscores

In tabel 7.2 is voor alle betrouwbare schalen uit het Miletus project over de hoortoestellen vragenlijst weergegeven wat de gemiddelde score is voor en na correctie voor de case-mix variabelen. De hoogste score na correctie was voor de schaal 'hoortoestel instellingen zonder vraag 29' (3,33; range 1-4), de laagste score was 2,48 voor de 'geluidskwaliteit bij gesprekken'.

Zoals in de tabel te zien is, is voor de meeste schalen geen effect van case-mix correctie. Voor de schalen 'geluidskwaliteit met hulpmiddelen' en 'hoortoestel instellingen zonder vraag 29' waren te weinig respondenten om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Tabel 7.2 Schaal gemiddeldes Miletus project hoortoestellen vragenlijst

prestatie-indicator	respon- denten	hoor- toestellen	range N respondenten per hoortoestel	gemiddelde voor correctie	gemiddelde na correctie
geluidskwaliteit bij activiteiten	685	18	1-126	3,04 (3,00-3,09)	3,04 (3,00-3,09)
geluidskwaliteit bij activiteiten met vraag 38l en 38n	691	18	1-128	2,97 (2,92-3,03)	2,97 (2,91-3,03)
geluidskwaliteit bij gesprekken	676	18	1-127	2,48 (2,45-2,52)	2,48 (2,46-2,51)
geluidskwaliteit bij gesprekken met vraag 38a en 38b	699	18	1-129	2,74 (2,72-2,75)	2,74 (2,71-2,76)
geluidskwaliteit met hulpmiddelen	44	7	1-16	2,74 (2,74-2,74)	2,68 (2,68-2,68)
hoortoestel instellingen	285	16	1-63	3,25 (3,19-3,32)	3,25 (3,20-3,31)
hoortoestel instellingen zonder vraag 29	42	12	1-8	3,36 (3,36-3,36)	3,33 (3,33-3,33)

7.3 Invloed van de steekproefgrootte

Het valt te verwachten, gezien het feit dat er uiterst kleine verschillen geobserveerd zijn tussen de merken hoortoestellen, dat er zeer veel respondenten nodig zijn om deze verschillen betrouwbaar aan te tonen. De betrouwbaarheid waarmee verschillen te schatten zijn, hangt af van het aantal vragen, het aantal respondenten en de gegeven ICC van elke schaal. Deze betrouwbaarheid kan worden uitgedrukt in de reliability, zoals te zien is in tabel 7.3. De ICC-waarden van de schalen in de hoortoestellen vragenlijst waren erg laag, met als gevolg dat de reliability ook erg laag is. Een lage reliability vereist een grotere steekproef om verschillen betrouwbaar aan te tonen. Dit is te zien in tabel 7.4, waar de vereiste steekproefgrootte voor meerdere schalen boven de 1.000 uitkwam.

Tabel 7.3 Reliability Miletus project hoortoestellen vragenlijst

prestatie-indicator	voor correctie		na correctie	
	gemiddelde reliability	respondenten bij reliability 0,80	gemiddelde reliability	respondenten bij reliability 0,80
geluidskwaliteit bij activiteiten	0,07	>1.000	0,08	>1.000
geluidskwaliteit bij activiteiten met vraag 38l en 38n	0,11	1.000	0,12	900
geluidskwaliteit bij gesprekken	0,03	>1.000	0,02	>1.000
geluidskwaliteit bij gesprekken met vraag 38a en 38b	0,01	>1.000	0,04	>1.000
geluidskwaliteit met hulpmiddelen	0,00	-	0,00	-
hoortoestel instellingen	0,00	-	0,00	-
hoortoestel instellingen zonder vraag 29	0,23	300	0,18	480

- geen schatting te geven

7.4 Onderscheidend vermogen

Voor de vergelijking van de merken is gebruik gemaakt van een indeling in drie groepen. Voor elke prestatie-indicator is per merk een gemiddelde score en een vergelijkingsinterval berekend. De boven- en ondergrens van het vergelijkingsinterval wordt berekend met de volgende formule 'score +/- 1,39 * standaard deviatie' (Goldstein en Healy, 1995). Hogere waarden worden geassocieerd met positieve scores. Merken waarvan het vergelijkingsinterval onder het gemiddelde van alle merken ligt, overlapt met het gemiddelde of boven het gemiddelde ligt, krijgen respectievelijk één, twee of drie sterren. Alleen merken met één, respectievelijk drie sterren verschillen statistisch significant van elkaar. In tabel 7.4 staat per prestatie-indicator het aantal merken dat één, twee en drie sterren kreeg. Alleen merken waarover tien of meer ervaringen zijn ingevuld komen terug in de tabel. Ook uit de sterren indeling blijkt dat er geen verschillen tussen de merken hoortoestellen detecteerbaar waren in het Miletus project. Nagenoeg voor alle schalen kregen de verschillende merken allemaal 2 sterren.

Tabel 7.4 Indeling in 3 sterren Miletus project hoortoestellen vragenlijst

prestatie-indicator	voor correctie			na correctie		
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	1 (%)	2 (%)	3 (%)
geluidskwaliteit bij activiteiten		18 (100)			18 (100)	
geluidskwaliteit bij activiteiten met vraag 38l en 38n		18 (100)			18 (100)	
geluidskwaliteit bij gesprekken		18 (100)			18 (100)	
geluidskwaliteit bij gesprekken met vraag 38a en 38b		18 (100)			18 (100)	
geluidskwaliteit met hulpmiddelen		7 (100)			7 (100)	
hoortoestel instellingen		19 (100)			19 (100)	
hoortoestel instellingen zonder vraag 29	1 (5,6)	17 (94,4)		1 (5,6)	17 (94,4)	

8 Voorstel tot aanpassen van de hoortoestellen vragenlijst

De uitkomsten van de analyses van de scheefheid, de non respons, de factoranalyses en de betrouwbaarheidsanalyses van de beide projecten (Miletus en PGO) van de vragenlijst hoortoestellen zijn gebruikt om een voorstel op te stellen voor het verwijderen van vragen uit de vragenlijst. Hieronder is per schaal, zoals die in het Miletus project is gevormd, weergegeven welke argumenten zijn gebruikt voor het verwijderen van vragen. Argumenten om een vraag te verwijderen zijn onder meer een hoge non respons, een scheve verdeling van de antwoorden, een hoge inter-item correlatie en als een vraag niet in een schaal in te delen is. Het uiteindelijke besluit voor het verwijderen van vragen is genomen in de projectgroep. Hierbij kunnen inhoudelijke gronden soms zwaarder wegen dan de hierboven beschreven analyses.

Tabel 8.1 Overzicht te verwijderen items hoortoestellen vragenlijst schaal ‘geluidskwaliteit bij activiteiten’

vraag		non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
		M	P	M	P	M	P	M	P
38h	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Tijdens telefoongesprek								
38i	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie								
38j	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Luisterend naar muziek							X	
38k	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de auto		X						

- tabel 8.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 8.1 -

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
38l								
Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Op de fiets/brommer/motor/als voetganger in het verkeer (met windgeruis)								
38m								
Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In de natuur								
38n								
Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Tijdens het sporten								

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- De vragen **38h**, **38l**, **38m**, **38n** kunnen verwijderd worden. De schaal blijft betrouwbaar, maar wordt korter.

Commentaar projectgroep:

- Over deze schaal doet de projectgroep nog geen uitspraak. Deze vragen zijn onderdeel van een standaard gebruikte set van vragen die in veel situaties wordt toegepast. De projectgroep wil een expert raadplegen voordat ze uitspraak doet over welke vragen verwijderd kunnen worden.

Tabel 8.2 Overzicht te verwijderen items hoortoestellen vragenlijst schaal ‘geluidskwaliteit bij gesprekken’

vraag		non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
		M	P	M	P	M	P	M	P
38a	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Alleen (thuis of elders), bijvoorbeeld het horen van de deurbel, lekkende kraan, waarschuwingsgeluiden van de wasmachine, iets laten vallen								
38b	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met één persoon								
38c	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving						X		
38d	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)						X		
38e	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering)						X		
38f	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv. receptie of feest)						X		
38g	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt						X		

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- De vragen **38a** en **38b** kunnen verwijderd worden, de schaal blijft daarbij betrouwbaar. Verder kunnen vraag 38c en 38d samengevoegd worden en vraag 38e en 38f ook, waardoor de lijst uit totaal drie vragen bestaat. Een alternatief is het verwijderen van vraag 38d en 38f, dit verkort de schaal zonder de betrouwbaarheid aan te tasten.

Commentaar projectgroep:

- Over deze schaal doet de projectgroep nog geen uitspraak. Deze vragen zijn onderdeel van een standaard gebruikte set van vragen die in veel situaties wordt toegepast. De projectgroep wil een expert raadplegen voordat ze uitspraak doet over welke vragen verwijderd kunnen worden.

Tabel 8.3 Overzicht te verwijderen items hoortoestellen vragenlijst schaal ‘geluidskwaliteit met hulpmiddelen’

vraag		non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
		M	P	M	P	M	P	M	P
41a	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen)								
41b	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen)								
41c	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Kijkend naar televisie								
41d	Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals solo-apparatuur, ringleiding, infrarood of FM: Luisterend naar muziek								

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- vraag **41b** kan verwijderd worden uit de schaal, dit levert de hoogste betrouwbaarheid.

Commentaar projectgroep:

- Over deze schaal doet de projectgroep nog geen uitspraak. Deze vragen zijn

onderdeel van een standaard gebruikte set van vragen die in veel situaties wordt toegepast. De projectgroep wil een expert raadplegen voordat ze uitspraak doet over welke vragen verwijderd kunnen worden.

Tabel 8.4 Overzicht te verwijderen items hoortoestellen vragenlijst schaal 'hoortoestel instellingen'

vraag		non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
		M	P	M	P	M	P	M	P
27	Is het gebruik van de ringleiding (t-stand) eenvoudig?								
28	Is het gebruik van de afstandsbediening eenvoudig?							X	
29	Heeft uw hoortoestel voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Bijvoorbeeld het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume								

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- Vraag **29** kan verwijderd worden, de betrouwbaarheid van de schaal stijgt hierdoor van matig betrouwbaar naar betrouwbaar.

Commentaar projectgroep:

- Vraag 29 kan uit de schaal verwijderd worden, maar dient in de vragenlijst behouden te blijven omdat een belangrijk aspect van een hoortoestel de mogelijkheid betreft om het toestel zelf in te kunnen stellen. De betrouwbaarheid van de schaal is daarmee 0,81.

Tabel 8.5 Overzicht te verwijderen items hoortoestellen vragenlijst losse vragen

vraag		non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
		M	P	M	P	M	P	M	P
15	Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw hoortoestel te komen?				X			X	X
19	Merken andere mensen op dat u een hoortoestel draagt?							X	X
20	In hoeverre is het een probleem dat uw hoortoestel zichtbaar is?							X	X

- tabel 8.5 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 8.5 -

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
23	Welk cijfer geeft u in het totaal het uiterlijk van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht uiterlijk. Een 10 betekent: uitstekend uiterlijk.						nvt	nvt
24	Is uw hoortoestel comfortabel om te dragen?						X	X
25	Is uw hoortoestel bestendig tegen vocht (bijvoorbeeld tijdens sporten of regen)?						X	X
26	Is het vervangen van de batterij of accu eenvoudig?		X	X			X	X
30	Voldoet de pasvorm van het oorstukje van uw hoortoestel voor u?						X	X
33	Welk cijfer geeft u in het totaal het gebruiksgemak van uw hoortoestel?				X	X	nvt	nvt
34a	Hoe is de geluidskwaliteit van uw hoortoestel wanneer het gaat om: weergaven van eigen stem						nvt	nvt
34b	Hoe is de geluidskwaliteit van uw hoortoestel wanneer het gaat om: luidheid van zachte geluiden						nvt	nvt
34c	Hoe is de geluidskwaliteit van uw hoortoestel wanneer het gaat om: luidheid van harde geluiden						nvt	nvt
34d	Hoe is de geluidskwaliteit van uw hoortoestel wanneer het gaat om: luidheid van zeer harde geluiden						nvt	nvt
35	Hoe vaak hoort u een echo of piep (bij kauwen, glimlachen of telefoneren)?						X	X
36	Denk eens aan een situatie waarin u erg graag beter wilde horen, voordat u uw huidige hoortoestel had. Hoeveel heeft uw hoortoestel de afgelopen twee weken in deze situatie geholpen?						nvt	nvt
37	Denk nog eens aan een situatie waarin u erg graag beter wilde horen, voordat u uw huidige hoortoestel had. Wanneer u uw huidige hoortoestel gebruikt, hoeveel moeite heeft u dan nog steeds in deze situatie?						nvt	nvt
39	Gebruikt u naast uw hoortoestel nog andere hoorhulpmiddelen?						nvt	nvt
40a	Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? ringleiding/infrarood/FM (aangesloten op tv of audio-apparatuur)						nvt	nvt
40b	Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? solo-apparatuur						nvt	nvt
40c	Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? waarschuwingssysteem (bijvoorbeeld lichtflits bij deurbel of bij brandalarm)						nvt	nvt

- tabel 8.5 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 8.5 -

vraag		non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
		M	P	M	P	M	P	M	P
40d	Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? weksysteem (bijvoorbeeld tril- of flitswekker)							nvt	nvt
40e	Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? tekst- en/of beeldtelefoon							nvt	nvt
40f	Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? anders							nvt	nvt
42	Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel?					X	X	nvt	nvt
43	Wat waren de totale kosten van uw hoortoestel(len), incl. eigen bijdrage?		X					nvt	nvt
44	Van de totale kosten, hoe hoog was het bedrag dat door de verzekeraar werd vergoed?		X					nvt	nvt
45	Van de totale kosten, hoe hoog was de eigen bijdrage?		X					nvt	nvt
46a	Wat kreeg u voor het totale bedrag? aantal toestellen		X					nvt	nvt
46b	Wat kreeg u voor het totale bedrag? oorstukjes		X					nvt	nvt
46c	Wat kreeg u voor het totale bedrag? batterij/accu?		X					nvt	nvt
46d	Wat kreeg u voor het totale bedrag? servicecontract		X					nvt	nvt
46e	Wat kreeg u voor het totale bedrag? verzekering							nvt	nvt
47	In hoeverre is het betalen van de eigen bijdrage een probleem geweest?							nvt	nvt
48	Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit?		X			X	X	nvt	nvt
49	Vindt u over het algemeen genomen uw hoortoestel de moeite waard?						X	nvt	nvt
50	In hoeverre werd u met uw hoortoestel de afgelopen twee weken beperkt door uw slechthorendheid in uw dagelijks leven?							nvt	nvt
51	Hoeveel last denkt u dat mensen om u heen de afgelopen twee weken gehad hebben van uw slechthorendheid met uw hoortoestel in?							nvt	nvt
52	Had u liever een ander hoortoestel (bijvoorbeeld ander merk of type) gehad dan het hoortoestel dat u op dit moment (op proef) heeft?							X	X
53	Zou u dit hoortoestel bij vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?					X	X	nvt	nvt
54	Als u alles eens nagaat, in hoeverre heeft uw hoortoestel dan een verandering van uw levensvreugde teweeg gebracht?							nvt	nvt
55	Als u één ding zou kunnen veranderen aan uw hoortoestel, wat zou dat dan zijn?							nvt	nvt

- tabel 8.5 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 8.5 -

vraag	non respons		scheve verdeling		inter-item correlatie		niet schaalbaar	
	M	P	M	P	M	P	M	P
56	Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel?				X	X	nvt	nvt
57	Zou u een korte conclusie kunnen geven over uw hoortoestel?						nvt	nvt
68	Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?		X				nvt	nvt
69	In welke mate bent u slechthorend?		X				nvt	nvt
70a	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)		X	X			nvt	nvt
70b	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? oorsuizen (tinnitus)		X	X			nvt	nvt
70c	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)		X	X			nvt	nvt
70d	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? brughoektumor bij het oor		X	X			nvt	nvt
70e	Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen? overige aandoening		X	X			nvt	nvt
71	Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?		X	X			X	X
72	Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)?						nvt	nvt
73	Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?						nvt	nvt
74	Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd (uitgespoten, uitgezogen)?						nvt	nvt
75	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?			X			X	X
76	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?		X	X			X	X
77	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een allergie voor bepaalde stoffen of gevoelige huid (bijvoorbeeld voor de oorstukjes)?						X	X
78	We willen deze vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen op tips?						nvt	nvt

Vragen die verwijderd kunnen worden:

- **Vraag 15** is niet schaalbaar en heeft in het PGO project een scheve verdeling. Deze vraag kan verwijderd worden.
- **Vragen 19, 20, 24, 25, 26, 30, 35 en 52** zijn in beide projecten niet schaalbaar en kunnen verwijderd worden. Vraag 52 had in de Vilans studie bovendien een lage belangscore, vraag 24 en 30 hadden echter een hoge belangscore.
- **Vraag 26** over de eenvoud van het vervangen van de batterij wordt in beide projecten vrijwel altijd beantwoord met 'ja, het is eenvoudig'. Deze vraag is weinig informatief en bovendien niet schaalbaar en kan verwijderd worden.
- De rapportcijfers (**33, 42, 48, 56**) en aanbevelingsvraag (**53**) vertonen hoge onderlinge correlatie in beide projecten. Er dient te worden overwogen om een enkele vraag te kiezen om deze vragen te laten vertegenwoordigen. Vraag 56 komt hiervoor in aanmerking.
- De vragen over het geboorteland (61 t/m 63) zijn scheef verdeeld, maar zijn verplichte CQ-index vragen en kunnen daarom niet verwijderd worden.
- Er was een hoge non respons op de vragen over gehooraandoeningen (**70 a t/m 70e**) en de vraag over de frequentie van die gehooraandoeningen (**71**). Ze kunnen verwijderd worden.
- De vragen over rekening houden met verminderde motoriek (**75**), verminderd gezichtsvermogen (**76**) en allergie (**77**) zijn niet schaalbaar en deels scheef verdeeld. Ze kunnen verwijderd worden.
- Voor de overige vragen in de bovenstaande tabel geldt dat ze niet in een schaal passen en per vraag dient te worden overwogen of ze behouden dienen te blijven.

Commentaar projectgroep

- Vraag **15** kan verwijderd worden, er zijn geen inhoudelijke argumenten voor behoud van de vraag. Vraag **19** kan verwijderd worden mits vraag 20 behouden blijft. Vraag **24** kan verwijderd worden mits vraag 25 en 26 behouden blijven, deze vragen gaan over het gebruiksgemak van het toestel en bieden daarmee relevante informatie. Vraag 30 over het draagcomfort en vraag 35 over de kwaliteit van het toestel zijn eveneens inhoudelijk belangrijk en dienen behouden te blijven. Vraag **75, 76 en 77** kunnen verwijderd worden, ze leveren geen onmisbare informatie.
- Ook voor de hoortoestellen vragenlijst geldt dat de rapportcijfers behouden dienen te blijven omdat de werkgroep deze cijfers gebruikt voor de terugkoppeling naar cliënten op de website Hoorwijzer.nl.
- De overige vragen zijn inhoudelijk van belang en dienen daarom in de vragenlijst te blijven.

Samenvattend zijn er zes vragen uit de vragenlijst verwijderd. Er blijven 71 vragen en vier betrouwbare schalen over.

9 Resultaten verzekeraars

De vragenlijst over de ervaringen met verzekeraars is alleen in het PGO project afgenomen en niet in het Miletus project. De resultaten die hieronder beschreven staan, komen dus allemaal uit het PGO project. Hierbij is geen steekproef getrokken en zijn dezelfde mensen benaderd als voor het PGO project audiciens en hoortoestellen. De website was vrij toegankelijk voor mensen die de lijst wilden invullen, verder zijn 5.045 mensen, die zich al eerder op de Hoorwijzer.nl website hadden geregistreerd, via de mail benaderd en 324 met een brief.

9.1 Respons

In tabel 9.1 is te zien hoeveel mensen de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Van de totaal benaderde mensen behoorden 35 mensen niet tot de doelgroep en werden 11 vragenlijsten om onbekende reden retour gestuurd. Het netto benaderd percentage komt daarmee op 99%. Er werden in totaal 176 ingevulde vragenlijsten teruggestuurd, waarvan 4 leeg, wat het bruto respons percentage op 2,4% brengt. Na verdere schoning bleven 101 vragenlijsten over en een netto respons percentage van 1,9%.

Tabel 9.1 Opschoningschema van de bevroagde populatie PGO project verzekeraars vragenlijst

	# vragenlijsten verwijderd (%)	# vragenlijsten in bestand
ruwe aangeleverde data		176
dubbele records	0	
overleden	0	
onbestelbaar	0	
behoort niet tot de doelgroep:	35	
reden onbekend	11	
over in bestand		130
netto benaderd		5.323
lege vragenlijsten	4	
bruto respons		126
niet zelf ingevuld	1	
onvoldoende vragen beantwoord	24	
bestand na opschoning (netto respons)		101

9.2 Achtergrond kenmerken van de bevroagde populatie

Dit hoofdstuk beschrijft de algemene kenmerken van de respondenten, na opschoning van de data. Van alle respondenten was 73% 65 jaar of ouder, 48% was man, 8% had

maximaal lager onderwijs afgerond en 37% hbo of hoger. De gezondheid werd door 75% van de respondenten als goed tot uitstekend ervaren. Deze verdeling komt sterk overeen met de achtergrondkenmerken van de PGO populatie van de vragenlijsten audiciens en hoortoestellen.

Tabel 9.2 Achtergrondkenmerken van de respondenten (na opschoning van het bestand)
PGO project verzekeraars vragenlijst

	N	%
Leeftijd:		
18-24 jaar	0	0
25-34 jaar	1	1,02
35-44 jaar	1	1,02
45-54 jaar	11	11,22
55-64 jaar	13	13,27
65-74 jaar	32	32,65
75 jaar of ouder	39	39,80
Geslacht:		
man	46	47,92
vrouw	50	52,08
Opleiding:		
geen opleiding	1	1,05
lager onderwijs	7	7,37
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	11	11,58
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	18	18,95
middelbaar beroepsonderwijs	13	13,68
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	10	10,53
hoger beroepsonderwijs	25	26,32
wetenschappelijk onderwijs	10	10,53
Ervaren gezondheid:		
uitstekend	5	5,43
zeer goed	21	22,83
goed	43	46,74
matig	21	22,83
slecht	2	2,17

9.3 Psychometrische eigenschappen

9.3.1 *Scheefheid per item*

Tabel 9.3 laat de vragen zien waarbij een scheve verdeling van de antwoorden werd gezien. Opvallend is dat de screenervragen niet zijn ingevuld door het overgrote deel van de respondenten.

Tabel 9.3 Scheef verdeelde antwoorden PGO project verzekeraars vragenlijst

vraag		%	antwoord
1	Heeft u, uw kind, partner of kennis voor wie u de vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een beroep gedaan op uw verzekeraar voor het vergoeden van hoorzorg?	100	ja
2	Heeft u over deze verzekeraar in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaring gegeven via Hoorwijzer.nl?	100	nee
3	Voor wie vult u deze vragenlijst in?	98,00	mijzelf
7	In hoeverre heeft uw gehoorverlies een rol gespeeld bij de keuze voor deze verzekering?	(86,14)	geen rol
12	In hoeverre is het een probleem geweest om de klantenservice te bereiken per teksttelefoon?	93,00	niet van toepassing
28g	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Tolk	89,69	weet niet
35	Weet u na hoeveel tijd u recht heeft op een nieuw, vervangend hoortoestel?	93,48	ja
45g	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? gehoorbeschermer	96,88	geen ervaring
45i	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? teksttelefoon	96,97	geen ervaring
45k	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? aanpassingen in huis t.b.v. akoestiek	100	geen ervaring
45l	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? signaalhond	100	geen ervaring
59	Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?	96,94	nee
69	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?	(88,89)	(nooit)
70	Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?	91,09	nooit

9.3.2 *Non respons per item*

Op 57 vragen en/of subvragen was een te hoge non respons. Dit geeft aan dat de vragenlijst over het algemeen niet volledig tot zeer onvolledig is ingevuld door respondenten. Het betrof allerlei verschillende vragen door de hele vragenlijst heen (tabel 9.4).

Tabel 9.4 hoge non respons (>5%) PGO project verzekeraars vragenlijst

vraag		%
1	Heeft u, uw kind, partner of kennis voor wie u de vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een beroep gedaan op uw verzekeraar voor het vergoeden van hoorzorg?	7,9
2	Heeft u over deze verzekeraar in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaring gegeven via Hoorwijzer.nl?	5,9
8	Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met uw verzekeraar in verband met hoorhulpmiddelen?	11,9
18	Welk cijfer geeft u de totale bereikbaarheid van uw zorgverzekeraar?	12,9
19	Wanneer heeft u voor het laatst gesproken met een medewerker van uw zorgverzekeraar over hoorhulpmiddelen?	22,0
20	Luisterden de medewerkers van uw zorgverzekeraar aandachtig naar u?	12,9
21	Hadden de medewerkers van uw zorgverzekeraar voldoende tijd voor u?	15,8
22	Namen de medewerkers van uw zorgverzekeraar u serieus?	14,9
23	Gaven medewerkers van uw zorgverzekeraar u tegenstrijdige informatie?	14,9
24	Legden de medewerkers van uw zorgverzekeraar u dingen op een begrijpelijke manier uit?	15,8
25	Hielden de medewerkers van uw zorgverzekeraar zich aan afspraken die zij met u maakten (bijvoorbeeld terugbellen, informatie uitzoeken)?	14,9
26	Hielden de medewerkers van uw zorgverzekeraar rekening met uw slechthorendheid?	14,9
27	Welk cijfer geeft u de service van uw zorgverzekeraar?	12,9
29	Welk cijfer geeft u de keuzevrijheid van uw zorgverzekeraar?	55,5
30	Wanneer heeft u voor het laatst een beroep gedaan op uw verzekering voor vergoeding van een hoortoestel, ander hoorhulpmiddel of hoorzorg?	7,9
36	Is de tijd die u moet wachten voordat u een nieuw hoortoestel krijgt vergoed van uw verzekeraar een probleem voor u?	9,9
37	Welk cijfer geeft u de gehoorzorg van uw zorgverzekeraar?	8,9
38	Wat waren de totale kosten van uw hoortoestel, incl. eigen bijdrage?	10,9
39	Van de totale kosten, hoe hoog was het bedrag dat door de verzekeraar vergoed werd?	13,9
40	Van de totale kosten, hoe hoog was de eigen bijdrage?	14,9
41b	Wat kreeg u voor het totale bedrag? Aantal toestellen	10,9
41c	Wat kreeg u voor het totale bedrag? Batterij/accu?	9,9
41d	Wat kreeg u voor het totale bedrag? Servicecontract	7,9
41e	Wat kreeg u voor het totale bedrag? Verzekering	10,9
45a	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? ringleiding in huis	9,9
45b	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? infrarood of FM-systeem	20,8
45c	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? waarschuwingssysteem	17,8
45d	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? weksysteem	15,8
45e	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? solo-apparatuur	16,8

- tabel 9.4 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 9.4 -

vraag		%
45f	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? luisterhulp	21,8
45g	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? gehoorbeschermer	24,8
45h	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? telefoonversterker	19,8
45i	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? teksttelefoon	23,8
45j	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? mobiele telefoonaccessoires	22,8
45k	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? aanpassingen in huis t.b.v. akoestiek	22,8
45l	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? signaalhond	22,8
45m	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? lidmaatschap Nederlandse Vereniging Voor Slechthorenden	13,9
46a	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? cursus spraakafzien (liplezen)	6,0
46b	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? deelname oefengroep spraakafzien	11,9
46c	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? cursus ondersteunende gebaren	12,9
46f	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen maatschappelijk werker	11,9
46g	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen psychische hulpverlener	8,9
46h	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen logopedist	8,9
46i	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen alternatief genezer	7,9
46j	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? operatieve handelingen aan oor	7,9
46k	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? erfelijkheidsonderzoek	8,9
54	Wat is uw hoogst voltooide opleiding?	5,9
61	Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	8,9
62	Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?	6,9
63	In welke mate bent u slechthorend?	11,9
64a	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	28,7
64b	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? oorsuizen (tinnitus)	18,8
64c	Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	29,7

- tabel 9.4 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 9.4 -

vraag	%
64d Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? brughoektumor bij het oor	37,6
64e Heeft u te maken met één van de volgende gehooraandoeningen? overige aandoening, zoals:	44,6
65 Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?	14,9
66 Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelmvies etc.)?	7,9

9.3.3 Samenhang tussen de items

Er waren 13 sets vragen met een hoge onderlinge samenhang. Het betrof vragen over rapportcijfers en vragen over vergoeding van hulpmiddelen maar ook combinaties van vragen over het krijgen van benodigde informatie en het rapportcijfer.

Tabel 9.5 Inter-item correlatie PGO project verzekeraars vragenlijst

vragen	correlatie
13-27 - Als u uw zorgverzekeraar over hoorhulpmiddelen per teksttelefoon wilde bereiken, hoe vaak kreeg u dan de informatie of hulp die u nodig had? - Welk cijfer geeft u de service van uw zorgverzekeraar?	0,86
15-45b - Als u uw zorgverzekeraar schriftelijk over hoorhulpmiddelen wilde bereiken, hoe vaak kreeg u dan de informatie of hulp die u nodig had? - In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? Infrarood of FM-systeem	0,70
17-37 - Als u een e-mail over hoorhulpmiddelen stuurde naar uw zorgverzekeraar, hoe vaak kreeg - Welk cijfer geeft u de gehoorzorg van uw zorgverzekeraar?	0,76
17-47 - Als u een e-mail over hoorhulpmiddelen stuurde naar uw zorgverzekeraar, hoe vaak kreeg - Welk cijfer geeft u de premie die u betaalt aan uw zorgverzekeraar in relatie tot de vergoedingen van hoorhulpmiddelen en hoorzorg?	0,73
18-27 - Welk cijfer geeft u de totale bereikbaarheid van uw zorgverzekeraar? - Welk cijfer geeft u de service van uw zorgverzekeraar?	0,74
28a-28c - Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: KNO-afdeling - Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Audicien	0,81
45c-45d - In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? waarschuwingssysteem - In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? weksysteem	0,81

- tabel 9.5 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 9.5 -

vragen		correlatie
45g-46g	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed? gehoorbeschermer	0,82
	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen psychische hulpverlener	
46b-46g	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? deelname oefengroep spraakafzien	0,75
	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen psychische hulpverlener	
46c-46g	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? cursus ondersteunende gebaren	0,91
	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? Behandelingen psychische hulpverlener	
46f-46h	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen maatschappelijk werker	0,78
	- In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen logopedist	
47-49	- Welk cijfer geeft u de premie die u betaalt aan uw zorgverzekeraar in relatie tot de vergoedingen van hoorhulpmiddelen en hoorzorg?	0,76
	- Welk cijfer geeft u uw zorgverzekeraar?	
48-49	- Zou u uw zorgverzekeraar bij uw vrienden en familie aanbevelen?	0,72
	- Welk cijfer geeft u uw zorgverzekeraar?	

9.3.4 Schaalconstructie

Factoranalyse

Voor de factoranalyses waren relatief weinig waarnemingen beschikbaar waren en werd niet aan de eisen voor het minimaal aantal respondenten werd voldaan. Wel was voldaan aan de eis over het aantal factoren. De resultaten in tabel 9.6 laten zien dat voor veel van de antwoordcategorieën te weinig waarnemingen waren om de KMO en de Bartlett's test of sphericity uit te voeren. Alleen voor twee vragen die uit meerdere subvragen bestonden (28 en 45) was de factoranalyse uitvoerbaar en leverde vijf schalen op (zie de vijfde kolom van tabel 9.6).

Tabel 9.6 Test op correlatie tussen variabelen voor factoranalyse PGO project verzekeraars vragenlijst

antwoordcategorie	vragen	KMO	Bartlett's test of sphericity	aantal factoren (aantal vragen)
nooit-soms-meestal-altijd	11, 13, 15, 17, 20 t/m 26, 32, 33, 34, 65, 69 t/m 71	\$	\$	
nooit-soms-meestal-altijd extra	11, 15, 17, 20 t/m 26, 32, 33, 34, 65, 69 t/m 71	-	1.00	
probleem	9, 10, 12, 14, 16, 31, 36	\$	\$	
probleem extra	9, 10, 14, 16, 31, 36	-	-	
vraag 28	28a t/m 28h	0,72	0,000	2 (4; 3)
vraag 45	45a t/m 45m	0,68	0,000	3 (4; 2; 3)

\$ in verband met het lage aantal observaties in sommige van de vragen, kon deze analyse niet worden uitgevoerd; - analyse leverde geen waarde op

Betrouwbaarheidsanalyses

Betrouwbaarheidsanalyses zijn uitgevoerd op de data van vraag 28 en vraag 45, zoals hierboven beschreven is. Alleen voor vraag 28 leverde dit twee betrouwbare schalen op.

Tabel 9.7 Uitkomsten schaalanalyses PGO project verzekeraars vragenlijst

schaal	vraag	factor lading	ITC	α
Vraag 28 hoortoestel				
alfa 0,89				
28a	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: KNO-afdeling	0,89	0,83	0,82
28b	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Audiologisch centrum	0,68	0,84	0,89
28c	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Audicien	0,91	0,91	0,84
28d	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Merk hoortoestel	0,75	0,88	0,89
Vraag 28 overige hulp				
alfa 0,89				
28f	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Logopedist	0,78	0,93	1.12
28g	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Tolk	0,87	0,89	0,72
28h	Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een: Hulpverlener (psychologisch, maatschappelijk, werk en opleiding)	0,82	0,89	0,78

- tabel 9.7 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 9.7 -

schaal nr	vraag	factor lading	ITC	α
Vraag 46_1				
alfa: \$				
46b	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? deelname oefengroep spraakafzien	0,80	\$	\$
46c	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? cursus ondersteunende gebaren	0,81	\$	\$
46g	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen psychische hulpverlener	0,96	\$	\$
46k	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? erfelijkheidsonderzoek	0,96	\$	\$
Vraag 46_2				
alfa: \$				
46f	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen maatschappelijk werker	0,90		
46h	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen logopedist	0,84		
Vraag 46_3				
alfa: 0,37				
46a	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? cursus spraakafzien (liplezen)	0,44	-	-
46d	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? behandelingen KNO-arts	0,75	-0,14	0,66
46j	In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed? operatieve handelingen aan oor	0,72	-	-

dikgedrukt is onbetrouwbare schaal; \$: in verband met het lage aantal observaties in sommige van de vragen, kon deze analyse niet worden uitgevoerd/leverde geen resultaten op

9.4 Voorstel tot aanpassen van de vragenlijst

Gezien de lage respons en het feit dat er slechts twee betrouwbare schalen te vormen waren in de vragenlijst verzekeraars, is ervoor gekozen om in dit rapport geen advies op te nemen voor het aanpassen van de vragenlijst. Hiervoor zijn meer data nodig.

10 Ervaringen van respondenten

Het volgende hoofdstuk beschrijft een aantal van de ervaringen van de respondenten met de audicien, het hoortoestel en, voor zover mogelijk, met de verzekeraar. Ervaringen worden gegeven op vraag niveau en op het niveau van de gevormde schalen.

10.1 Ervaringen uit de audiciens vragenlijst

Uit de analyses van de audiciens vragenlijst bleek dat 96% van de respondenten het hoortoestel al had aangeschaft en niet nog op proef had. 94% van de respondenten vond de proefperiode lang genoeg. Het grootste deel van de respondenten vond de audicien beleefd en vond ook dat de audicien het hoortoestel correct en compleet afleverde. Respondenten hadden gemiddeld positieve ervaringen met hun audicien, ze gaven als totaal rapportcijfer gemiddeld een 8,4 (op een schaal van 0 tot 10) aan hun audicien. Verder gaven respondenten de hoogste beoordeling aan de deskundigheid van audicien (3,77 op een schaal van 1 tot 4) en de laagste waardering voor onderhoud en reparaties aan het toestel (3,05 op een schaal van 1 tot 4), zie ook tabel 10.1. De onderstaande tabel bevat voor de gevormde schalen de verdeling van de gegeven antwoorden. Zoals te zien is, is voor de schaal bejegening bijvoorbeeld 75% van de gegeven antwoorden het antwoord 'altijd', en 2% 'nooit'. De hoogste percentages waarbij het gegeven antwoord 'altijd' (en dus het meest positieve antwoord) is, zijn te zien bij de schalen deskundigheid hoortoestellen en bejegening.

Tabel 10.1 Verdeling van de gegeven antwoorden over de totale bevraagde populatie Miletus project audiciens vragenlijst

schaal	aantal cases	percentage gegeven antwoorden			
		nooit %	soms %	meestal %	altijd %
bejegening	1.108	1,9	3,2	20,1	74,9
onderhoud en reparaties zonder vraag 55	438	21,1	4,4	17,6	56,9
snelheid en bereikbaarheid	1.005	1,2	4,1	26	68,7
nazorg	1.079	17,0	0,0	0,0	83,0
deskundigheid hoortoestellen	1.091	0,6	1,7	18	79,7
deskundigheid hoorzorg	524	4,4	7,6	30	58

De gemiddelde schaalscores uit het Miletus project zijn te zien in het hoofdstuk ‘discriminerend vermogen audiciens vragenlijst’ in tabel 4.2. Ter vergelijking zijn de gemiddelde schaalscores voor de audiciens vragenlijst van het PGO project weergegeven in tabel 10.2. Dit zijn ruwe ongecorrigeerde gemiddeldes aangezien op deze data geen multilevel analyses of case-mix correcties zijn toegepast. De hoogste score was voor de schaal over bejegening (3,65). Ook hier wordt de laagste score gegeven voor onderhoud en reparaties, hoewel het aantal observaties hier laag is.

Tabel 10.2 Schaalgemiddeldes PGO project audiciens vragenlijst

schaal	aantal respondenten	gemiddelde	standaard error
bejegening	168	3,64	0,04
onderhoud en reparaties	12	3,13	0,30
snellheid en bereikbaarheid	165	3,56	0,03
overig 1	168	3,31	0,05
overig 2	166	3,40	0,05
afhandeling	152	3,60	0,05
deskundigheid hoortoestellen	164	3,61	0,04
deskundigheid hoorzorg	123	3,30	0,07

10.2 Ervaringen uit de hoortoestellen vragenlijst

Van de respondenten die de hoortoestellen vragenlijst invulden, bleek 79% twee hoortoestellen te dragen (73% twee dezelfde en 6% twee verschillende). De meest opvallende bevinding was dat, hoewel veel mensen het merk hoortoestel waarover de ervaring werd ingevuld wist te benoemen, 74% van de respondenten niet wist welk model hoortoestel ze droegen. Over het hoortoestel zelf oordeelden respondenten iets minder positief dan over de audicien. Het hoortoestel kreeg als eindcijfer gemiddeld een 7,3 (op een schaal van 0 tot 10). Over het gebruiksgemak waren mensen positiever (7,5) en over de prijs iets minder positief (6,9). De overgrote meerderheid van de respondenten vond het vervangen van batterij of accu eenvoudig. Verder scoorde de geluidskwaliteit van het hoortoestel bij gesprekken het laagst (2,48 op een schaal van 1 tot 4), de geluidskwaliteit bij activiteiten scoorde beter (3,04 op een schaal van 1 tot 4). Op de schaal ‘hoortoestel instellingen’ over het gebruik van de ringleiding en de afstandsbediening werd de hoogste score gegeven (3,33 op een schaal van 1 tot 4). De verdeling van de gegeven antwoorden op de schalen is hieronder te zien in tabel 10.3. Alleen bij de schaal ‘hoortoestel instellingen’ was 76% van de gegeven antwoorden in de meest positieve categorie. Voor de schaal ‘geluidskwaliteit bij gesprekken’ was dit 16%.

Tabel 10.3 Verdeling van de gegeven antwoorden over de totale bevraagde populatie Miletus project hoortoestellen vragenlijst

schaal	aantal cases	percentage gegeven antwoorden			
		nooit %	soms %	meestal %	altijd %
geluidskwaliteit bij activiteiten	763	5,5	17,9	42,8	33,7
geluidskwaliteit bij activiteiten met vraag 38l en 38n	749	7,0	20,2	41,9	30,8
geluidskwaliteit bij gesprekken	755	18,3	32,1	33,8	15,8
geluidskwaliteit bij gesprekken met vraag 38a en 38b	772	13,5	25,8	35,5	25,2
geluidskwaliteit met hulpmiddelen	63	12,2	18,3	43,7	25,8
hoortoestel instellingen	326	23,9	0	0	76,1
hoortoestel instellingen zonder vraag 29	333	16,9	0	0	83,1

De gemiddelde schaalscores gevonden in het Miletus project staan in tabel 7.2. In tabel 10.4 is te zien wat de gemiddelde scores zijn van de betrouwbare schalen uit het PGO project hoortoestellen. Op deze data is geen multilevel analyse of correctie uitgevoerd, dit zijn derhalve ruwe ongecorrigeerde gemiddeldes. Inhoudelijk komen de schalen van het Miletus project en het PGO project slecht overeen, wat een vergelijking van de scores (zie tabel 7.2) onmogelijk maakt.

Tabel 10.4 Schaalgemiddeldes PGO project hoortoestellen vragenlijst

schaal	gemiddelde	standaard error	aantal observaties
geluidskwaliteit 1	2,39	0,05	272
geluidskwaliteit 2	2,78	0,05	266
geluidskwaliteit 3	3,34	0,10	52
geluidskwaliteit met hulpmiddelen	2,64	0,15	37

10.3 Ervaringen uit de verzekeraars vragenlijst

Opvallend is dat voor 86% van de respondenten die de vragenlijst over de ervaringen met de zorgverzekeraar invulde, het gehoorverlies geen rol heeft gespeeld bij de keuze voor een zorgverzekeraar en dat 93% van de mensen weet na hoeveel tijd ze recht hebben op een nieuw, vervangend hoortoestel.

In tabel 10.5 zijn de schaalgemiddeldes weergegeven voor de twee schalen die op basis van vraag 28 gevormd waren. De gemiddelde score voor de eerste helft van de vragen over de vrijheid bij het kiezen van een KNO-afdeling, audiologisch centrum, audicien en hoortoestel was 3,76. Voor de tweede helft van vraag 28 over de vrijheid bij het kiezen van een logopedist, tolk en hulpverlener scoorde hoger met 3,86, hoewel hierbij opgemerkt dient te worden dat het aantal observaties erg laag was.

Tabel 10.5 Schaalgemiddeldes PGO project verzekeraars vragenlijst

schaal	gemiddelde	standaard error	aantal observaties
vraag 28 hoortoestel	3,76	0,06	84
vraag 28 overige hulp	3,86	0,08	14

11 Discussie

Dit rapport beschrijft de ontwikkeling van de CQ-index hoortoestellen, een CQ-index die bestaat uit drie verschillende vragenlijsten, één over de ervaringen met de audiciens, één over de ervaringen met het hoortoestel en één over de ervaringen met de zorgverzekeraar in verband met de aanschaf van een hoortoestel. Alle drie de vragenlijsten zijn op kleine schaal uitgezet (in het fonds PGO project) met als doel om de psychometrische eigenschappen te onderzoeken, de schaalbaarheid van de vragen en de betrouwbaarheid van de schalen onder gebruikers van de website hoorwijzer.nl. De eerste twee vragenlijsten zijn vervolgens op grotere schaal uitgezet (in het Miletus project), een project waarbij op basis van een aselechte steekproef uit verzekeraars bestanden is onderzocht wat het discriminerend vermogen is van de vragenlijst. In de praktijk kwamen de resultaten van beide projecten tegelijk beschikbaar en omdat het aantal respondenten en de representativiteit van de data van het Miletus project hoger waren, is gekozen om alle analyses (psychometrie en discriminerend vermogen) op de Miletus data uit te voeren en de PGO data als controle te gebruiken.

In het onderzoek zijn vijf vraagstellingen geformuleerd die hieronder besproken zullen worden. De antwoorden op de vraagstellingen zijn gebaseerd op het Miletus project, aangezien daar een aselechte steekproef is getrokken en de aantallen respondenten hoger waren dan in het PGO project. Vervolgens zullen specifieke bevindingen uit de twee projecten worden besproken, inclusief beperkingen van het onderzoek.

De eerste vraagstelling was: *‘Wat zijn de psychometrische eigenschappen van de vragenlijsten audiciens, hoortoestellen en verzekeraars?’*. Zoals aangegeven is van de oorspronkelijke planning afgeweken en zijn de data van het Miletus project gebruikt voor de schaalanalyses en zijn de data van het PGO project voornamelijk gebruikt ter bevestiging van de resultaten. Dit kwam door de grootte van de onderzoekspopulaties, de aselechte steekproeftrekking bij het Miletus project en de daaruit voortvloeiende hogere representativiteit van de Miletus data. Voor de audiciens vragenlijst bleek al uit de factoranalyse dat de data in het Miletus project robuuster waren dan de data uit het PGO project. Op slechts een deel van de data van het PGO project kon een factoranalyse worden uitgevoerd aangezien de data niet voldeden aan de vooraf gestelde eisen. De schalen die in het PGO project gevormd werden, kwamen inhoudelijk ook niet volledig overeen met de schalen die in het Miletus project werden gevormd. Uiteindelijk zijn op basis van de Miletus data zes betrouwbare schalen gevormd. Voor de hoortoestellen kon factoranalyse slechts op een deel van de data van het Miletus project worden uitgevoerd. Daarnaast zijn op inhoudelijke gronden enkele schalen gevormd over de geluidskwaliteit van het toestel. In het PGO project kon ook slechts op een deel van de data factoranalyse worden uitgevoerd. Uiteindelijk zijn op basis van de Miletus data vier betrouwbare schalen gevormd. De data uit het PGO project bevestigden de bevindingen niet voor de

vragenlijst hoortoestellen. Over de vragenlijst naar de ervaringen met de verzekeraars kan geen uitspraak worden gedaan in verband met de lage aantallen respondenten.

De tweede vraagstelling was: *‘Wat zijn de concrete ervaringen van hoortoesteldragers met het hoortoestel en met de dienstverlening van de audicien en de zorgverzekeraar rondom de aanschaf en gebruik van het hoortoestel?’*. Zeer opvallend was dat 74% van de respondenten niet wist welk model hoortoestel ze droegen. Over het algemeen hadden respondenten goede ervaringen met hun audicien, vooral de deskundigheid op het gebied van hoortoestellen. Over gepleegd onderhoud en uitgevoerde reparaties waren mensen het minst positief. Over het hoortoestel waren mensen minder positief dan over de audicien, vooral de geluidskwaliteit bij het voeren van gesprekken liet te wensen over. Over de instellingen en het gebruiksgemak van het toestel oordeelden mensen positiever. De prijs van het hoortoestel kreeg een lager rapportcijfer. Uit de vragenlijst bleek dat respondenten gemiddeld €1.610 aan eigen bijdrage moesten betalen. Dit is een fors bedrag wat het lage rapportcijfer kan verklaren.

De derde vraagstelling was: *‘Zijn er verschillen tussen de ervaringen van hoortoesteldragers die zorg hebben ontvangen van verschillende audiciens?’* Uit onze analyses op vestigingsniveau bleek dat er, zowel voor als na correctie voor case-mix variabelen, significante verschillen waren tussen audiciens wat betreft de bejegening door de audicien, diens deskundigheid op het gebied van hoortoestellen en de mogelijkheden voor nazorg. Tussen de 5% en de 7% van de gevonden spreiding is toe te schrijven aan verschillen tussen de audicien vestigingen. Bij de derde vraagstelling moet de kanttekening worden gemaakt dat niet alle in Nederland werkzame audiciens/audicienketens in de steekproef vertegenwoordigd waren omdat een aantal relatief nieuwere ketens nog te weinig klanten had om in de steekproef mee te kunnen doen. Juist deze nieuwe ketens zijn interessant om ook in het onderzoek mee te nemen, omdat het hier vaak gaat om opticienketens die hun service uitbreiden naar de hoortoestellen. Het is denkbaar dat er grotere verschillen bestaan tussen opticiens die hoortoestellen verkopen en audiciens dan tussen audiciens onderling.

De vierde vraagstelling was: *‘Zijn er verschillen tussen de ervaringen van hoortoesteldragers op basis van het hoortoestel dat zij dragen?’* Voor de hoortoestellen konden geen analyses worden uitgevoerd op model hoortoestel omdat driekwart van de respondenten niet weet welk model hoortoestel ze dragen. Wel zijn er analyses uitgevoerd op het niveau van het merk hoortoestel. Dit heeft echter tot gevolg dat verschillen die tussen de modellen binnen één merk bestaan niet te meten zijn. Dit bleek ook uit onze data, bij geen van de gevormde schalen is een verschil te zien tussen de merken hoortoestellen. Over het geheel genomen, presteren de merken dus zeer vergelijkbaar. Verschillen tussen modellen hoortoestellen zijn echter wel aannemelijk, hoewel in deze dataset niet aan te tonen. Meer helderheid bij de hoortoestelgebruiker over het model hoortoestel dat ze dragen, moet meer mogelijkheden bieden om eventuele verschillen aan te tonen. Opvallend hierbij is dat 25% van de respondenten aangeeft liever een ander hoortoestel gehad te hebben dan het toestel dat ze momenteel dragen.

De vijfde vraagstelling was: *‘Welke achtergrondkenmerken zijn van invloed op de gerapporteerde ervaringen met de audiciens?’*. In het huidige onderzoek is de invloed van drie achtergrondkenmerken (leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid) op de door audiciens verklaarde variantie onderzocht. Voor de audiciens vragenlijst gold dat er een lichte stijging dan wel daling in schaalscore te zien was na correctie voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. Voor de indeling in drie sterren was er bij één schaal (de bejegening door de audiciens) een verschil te zien. Deze resultaten laten zien dat hoewel het effect van de case-mix correctie klein lijkt, het voor instellingen toch gevolgen kan hebben. Het uitvoeren van deze correctie blijft dus een belangrijk onderdeel van de analyse.

11.1 Respons en representativiteit

De respons in het Miletus project was voor beide vragenlijsten laag, 32% voor de audiciens vragenlijst en 24% voor de hoortoestellen vragenlijst. In het Miletus project kregen mensen beide lijsten toegestuurd, de hoortoestellen vragenlijst was daarbij de tweede lijst. Dit verklaart mogelijk de lagere respons op deze vragenlijst. In het PGO project, waar geen steekproef was getrokken en ook vrije instroom mogelijk was via de website Hoorwijzer.nl, was de respons nog lager, 3,2% voor de audiciens vragenlijst en 5,3% voor de hoortoestellen vragenlijst. In het PGO project ontvingen mensen de audiciens vragenlijst juist als tweede, wat verklaart dat hier de respons op de audiciens vragenlijst lager is dan de respons op de hoortoestellen vragenlijst. De respons in het PGO project is berekend op basis van de aantallen mensen die zijn aangeschreven vanuit het adressenbestand van Hoorwijzer.nl. De zeer lage respons is te verklaren uit het feit dat deze mensen, die de eerste versie van de Hoorwijzer.nl vragenlijst ooit hadden ingevuld, zich opnieuw moesten registreren voor het besloten deel van de site en gevraagd werd nogmaals een soortgelijke vragenlijst in te vullen. Ook bleek uit klachten die bij de NVVS binnen kwamen dat verschillende respondenten gedemotiveerd waren omdat de gegevens van de reeds eerder ingevulde vragenlijsten voor het huidige onderzoek waren verwijderd. Het invullen van twee vragenlijsten lijkt een te grote belasting voor een deel van de mensen. Over het algemeen ligt de respons bij CQ-index vragenlijsten tussen de 20% en de 79% (voor het ontwikkeltraject van de CQ-index astma was de respons 45%, voor mammacare 58% en voor spataderen 62%) (Bloemendal et al., 2008; Van Doornen et al., 2008; Damman et al., 2007; Zuidgeest et al., 2008).

In het Miletus project was een steekproef getrokken, waardoor de respondenten in theorie representatief zouden moeten zijn voor de populatie hoortoesteldragers. Hoewel over de populatie hoortoesteldragers niet alles bekend is, registraties bij het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) lopen niet voorbij het jaar 2000, kunnen wel enige vergelijkingen worden gemaakt. Het is bekend dat 65% van de hoortoesteldragers een toestel aan beide oren draagt (www.nvab.nl), uit het Miletus project bleek dat 79% van de respondenten twee toestellen draagt. Naar mate de leeftijd vordert, is het vóórkomen van slechthorendheid groter, (0,5% van de 16-19 jarigen tot 25% van de 60-plussers in Nederland; www.cbs.nl; www.nvab.nl). In de Miletus populaties was ook een grotere vertegenwoordiging te zien van oudere mensen dan van jongere mensen.

De populatie in het PGO project was niet vergelijkbaar met de populatie in het Miletus project. De mensen in het PGO project waren gemiddeld jonger, vaker man, hoger opgeleid, hoewel ze ook vaak geen opleiding invulden, en oordeelden positiever over hun eigen gezondheid. Dit gold voor zowel de audiciens als de hoortoestellen vragenlijst. Gezien het feit dat het grootste deel van de mensen dat benaderd is in het PGO project, benaderd is via de e-mail, was dit ook te verwachten omdat bekend is dat de respons op een uitnodiging via e-mail hoger ligt bij jongere mensen, bij mannen dan bij vrouwen en bij hoger opgeleiden (Zuidgeest et al., 2008). De populatie in het PGO project was dus niet representatief voor de doelgroep. Dit benadrukt het belang van het trekken van een aselechte steekproef uit de doelgroep.

11.2 Opschoning

In het Miletus project bij de vragenlijst audiciens was de grootste uitval door lege vragenlijsten. Als tweede vielen ruim 100 vragenlijsten af bij vraag 1 (Heeft u in de afgelopen 5 jaar een audicien bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel?). Of mensen deze vraag verkeerd begrepen hebben, niet precies weten wanneer ze de audicien bezocht hebben, of dat bij de steekproef trekking bij de verzekeraars verkeerde mensen zijn geïnccludeerd omdat de registratie bijvoorbeeld niet actueel is, is niet bekend. In het PGO project bij de vragenlijst audiciens is de grootste uitval ontstaan door onbestelbare vragenlijsten. Dit suggereert dat het adressenbestand mogelijk niet geheel up to date was.

In het Miletus project bij de vragenlijst hoortoestellen was ook een hoge uitval door lege vragenlijsten. Er waren echter nog meer lijsten die afvielen bij vraag 1 (Heeft u een hoortoestel?) en bij vraag 4 (Over welk merk hoortoestel wilt u een ervaring invullen?). Ook hier is niet duidelijk of dit komt doordat mensen de vraag verkeerd hebben ingevuld, of de doelgroep bij steekproeftrekking niet zuiver was, of dat de gegevens van audiciens of zorgverzekeraar niet up to date zijn. Ook in het PGO project bij de vragenlijst hoortoestellen was de uitval aanzienlijk bij vraag 1 en kwamen veel lijsten onbestelbaar retour.

11.3 Beperkingen van de studie

Bij de verzekeraars waren wel gegevens bekend over de mensen die een hoortoestel hadden aangeschaft, maar niet bij welke audicien vestiging zij dat hadden gedaan. Dit bemoeilijkte de steekproeftrekking en zorgde er ook voor dat het niet van te voren duidelijk was of er per audicienvestiging voldoende mensen in de steekproef zaten. In de vragenlijst is daarom een vraag opgenomen om te bepalen bij welke audicien mensen zijn geweest. Om dit probleem in het vervolg te voorkómen, verdient het aanbeveling om de steekproef via de audicien te trekken. Dit kan uiteraard alleen indien audiciens hun medewerking hieraan verlenen.

Eén van de grootste beperkingen van deze studie is de lage respons in de verschillende vragenlijsten, zie paragraaf 11.1. Representativiteit bij een respons onder de 5% (PGO) valt niet te verwachten. Verder heeft dit ertoe geleid dat aan een aantal vooraf gestelde eisen (te lage KMO-waarde) voor het uitvoeren van factoranalyses niet is voldaan en dat er geen betrouwbare schalen konden worden gevormd. Hoewel dit voor het Miletus project minder gold, was de respons daar ook laag (24% tot 32%) en gelden daar, in mindere mate, dezelfde beperkingen.

Een tweede belangrijke beperking van het huidige onderzoek is het feit dat 74% van de respondenten niet wist welk model hoortoestel ze droegen. Dit is te verklaren door het feit dat audiciens de hoortoestellen ‘relabelen’. Ze geven elk jaar aan de merken en modellen een andere naam, die alleen binnen maar niet tussen audicien ketens hetzelfde is. Veel respondenten hebben over deze laatste vraag contact opgenomen met de NVVS, desondanks kon men in het grootste deel niet achterhalen om welk model het ging. Dit is niet alleen lastig voor het analyseren van de data in het huidige onderzoek en het in kaart brengen van de kwaliteit van de verschillende modellen hoortoestellen, het brengt ook problemen met zich mee voor de hoortoestelgebruiker wanneer deze het hoortoestel wil laten repareren of wanneer men van audicien wil veranderen. Er dient bij de aanschaf van een hoortoestel meer duidelijkheid te komen naar de consument toe over het model hoortoestel dat men krijgt. In een eerdere meting met een vragenlijst over het hoortoestel via de website Hoorwijzer.nl bleek ook dat 75% van de mensen niet wist welk toestel ze droegen. Nadat medewerkers van de NVVS op individuele basis voor respondenten probeerden te achterhalen welk model hoortoestel ze droegen, daalde dit percentage naar 25%. Deze tijdrovende investering toonde aan dat de informatie uiteindelijk wel te achterhalen is.

Opvallend is dat de respons op de audiciens vragenlijst hoger was dan voor de hoortoestellen vragenlijst in het Miletus project. In de huidige onderzoeksopzet is ervoor gekozen om dezelfde personen beide lijsten te laten invullen. In het geval van de digitale vragenlijsten kregen mensen eerst een link naar de audiciens vragenlijst en daaronder een link naar de hoortoestellen vragenlijst. Gezien de grootte van beide lijsten is het voor te stellen dat mensen na het invullen van de eerste lijst zijn gestopt. Helaas was het niet mogelijk om beide vragenlijsten naar aparte groepen mensen te sturen, dit had de respons waarschijnlijk positief beïnvloed.

In het PGO project is geen officiële steekproef getrokken. Het blijkt dat de representativiteit van de populatie daar onder te lijden heeft gehad evenals de respons. Voor vervolg onderzoeken is het aan te raden om een officiële steekproeftrekking plaats te laten vinden.

11.4 Aanpassingen aan de vragenlijst

Uiteindelijk zijn 16 vragen uit de audiciens vragenlijst verwijderd en zes vragen uit de hoortoestel vragenlijst. Deze laatste lijst zal in de toekomst nog verder kunnen worden ingekort bij een nieuwe test op het discriminerend vermogen van de vragenlijst. De

zorgverzekeraars vragenlijst is niet ingekort, gezien de lage respons. De aangepaste vragenlijsten (audiciens en hoortoestellen) en de originele vragenlijst (zorgverzekeraars) zijn in de bijlage te vinden.

11.5 Toepassingen

In de praktijk zullen de vragenlijsten voor ervaringen met de audiciens en de ervaringen met het hoortoestel naast elkaar, maar niet tegelijkertijd gebruikt gaan worden. Uit het huidige onderzoek bleek dat de respons lager was van de tweede vragenlijst die moest worden ingevuld dan van de eerste, vandaar dat het de voorkeur verdient om mensen niet meer dan één vragenlijst voor te leggen. Verschillende doelgroepen zullen meer belang hebben bij de ene vragenlijst dan bij de ander. Zo zullen audiciens bijvoorbeeld eerder de audiciens vragenlijst willen gebruiken om de ervaringen van hun klanten met de ontvangen zorg in kaart te brengen terwijl een hoortoestelfabrikant de ervaringen met de kwaliteit en bruikbaarheid in de dagelijkse praktijk van mensen met het hoortoestel wil meten.

11.6 Conclusie

Concluderend kan gesteld worden dat voor het in kaart brengen van de ervaringen van mensen met hun audiciens een waardevolle, bruikbare vragenlijst is ontwikkeld waar op meerdere thema's onderscheid te maken is tussen de audiciens. Deze vragenlijst is door het CKZ goedgekeurd. Om onderscheid te kunnen maken is een respons van 50 tot 70 respondenten (voor een deel van de thema's) per vestiging al genoeg. Informatie uit deze vragenlijst zal gebruikt kunnen worden door zorgverzekeraars bij de zorginkoop, door audiciens ter reflectie en om hun eigen prestaties waar nodig te verbeteren en door de consument bij het kiezen van een audicien.

Voor de hoortoestellen is een lijst ontwikkeld die ervaringen van hoortoestelgebruikers in kaart kan brengen, maar het is nog niet aangetoond dat verschillen tussen modellen hoortoestellen te meten zijn. Verschillen tussen merken hoortoestellen zijn niet evident. Het grote gebrek aan kennis onder hoortoestel dragers over hun model hoortoestel ligt hieraan ten grondslag. Indien deze kennis vergroot kan worden, kan de vragenlijst alsnog op discriminerend vermogen worden getest. Het meten van ervaringen van mensen met hun zorgverzekeraar heeft nog niet geleid tot een betrouwbare, bruikbare lijst. Wel is duidelijk dat het overgrote deel van de respondenten hun verminderde gehoor niet laat meespelen bij de keus voor een zorgverzekeraar.

Literatuur

- Arling G, Lewis T, Kane RL et al. Improving quality assessment through multilevel modeling: the case of nursing home compare. *Health Serv Res*, 2007; 42:1177-99
- Bloemendal E, Triemstra AHM, Rademakers JJDJM. *CQ-index Astma: meetinstrumentontwikkeling*. Utrecht: NIVEL, 2008
- Damman OC, Hendriks M, Triemstra AHM, Sixma HJ. *CQ-index Mammacare: meetinstrumentontwikkeling*. Utrecht: NIVEL, 2007
- Dijcks BP, Wessels RD, Vlieger SL de, Post MW. KWAZO, a new instrument to assess the quality of service delivery in assistive technology provision. *Disabil Rehabil*, 2006; 28:909-14
- Dijcks BPJ, Witte LP de, Spreeuwenberg MD. *CQ-index Hulpmiddelen: meetinstrumentontwikkeling*. Hoensbroek/Utrecht: Vilans, 2009
- Doornen A van, Triemstra AHM, Rademakers J. *CQ-index Spataderen: meetinstrumentontwikkeling*. Utrecht: NIVEL, 2008
- Eekhof JAH, Wiersma TJ. NHG-Standaard Slechthorendheid (Eerste herziening). NHG-Standaarden voor de Huisarts. *Huisarts en Wetenschap*, 1997; 40:70-8
- Goldstein H, Healy MJR. The graphical presentation of a collection of means. *J Royal Stat Society*, 1995; 158:175
- Goldstein H, Spiegelhalter D. League tables and their limitations: statistical issues in comparisons of institutional performance-with discussion. *J Royal Stat Society*, 1996; 159:385-443
- Hidding A, Knops H, Tilli D. Kwaliteitszorg in de uitvoering van de Wet Voorzieningen Gehandicapten. Ontwikkeling en evaluatie van twee kwaliteitstesten. Hoensbroek: iRv (Institute for Rehabilitation Research), internal publication; 1999
- Raad voor Gezondheidsonderzoek. *Advies gehooronderzoek: gehoor voor het gehoor*. Den Haag: RGO, 2003; 43
- Sixma HJ, Boer D de, Delnoij D. *Handboek CQ-index Ontwikkeling: richtlijnen en voorschriften voor de ontwikkeling van een CQ-index meetinstrument*. Utrecht: CKZ, 2008
- Veldnorm hoortoestelverstrekking 2009*. Amersfoort, 2009
- Wessels RD, Witte LP de. Reliability and validity of the Dutch version of QUEST 2.0 with users of various types of assistive devices. *Disabil Rehabil*, 2003; 25:267-72

Wijngaarden B van, Meije D, Kok I. *Het onderscheidend vermogen van een Consumer Quality Index voor kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg*. Utrecht: Trimbo-instituut, 2008

Zuidgeest M, Boer D de, Hendriks M, Rademakers J. Verschillende dataverzamelingmethoden in CQI onderzoek: een overzicht van de respons en representativiteit van respondenten. *Tijdschr Gezondheidswet*, 2008; 86(8):455-62

Vragenlijst Hoortoestel Audicien

Ervaringen met een Audicien

versie 1

juli 2010

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het Centrum Klantervaring Zorg en de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden in samenwerking met Vilans en de zorgverzekeraars Agis, CZ en UVIT

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw audicien. Het invullen duurt ongeveer 20 minuten.

Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden. Uw persoonsgegevens worden niet zonder uw toestemming met iemand gedeeld. Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig.

Als u ervoor kiest om het niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvolp. Het wel of niet meedoen heeft geen enkele invloed op uw verdere behandeling.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst hebt teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen. Alle vragenlijsten worden anoniem verwerkt.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle vragen** door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Kruis steeds **één antwoord** aan per vraag. Bij sommige vragen kunt u meerdere antwoorden aankruisen. Dit staat dan bij de betreffende vragen aangegeven.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan die op u niet van toepassing zijn. In dat geval ziet u een aanwijzing die u vertelt met welke vraag u daarna verder moet. Dit is als volgt aangegeven:

☒ Ja → **Ga door met vraag ...**

☐ Nee

- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet dan het ingevulde hokje tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

(☒) Ja

☒ Nee

Introductie

1. Heeft u, uw kind, partner of kennis voor wie u de vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een audicien (leverancier van o.a. hoortoestellen) bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel?
 - ¹ ☐ Nee → Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop? (postzegel niet nodig)
 - ² ☐ Ja

2. Heeft u over deze audicien in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via Hoorwijzer.nl?
 - ¹ ☐ Nee, ik heb nog helemaal geen ervaring ingevuld of alleen over een andere audicien
 - ² ☐ Ja → U kunt slechts eenmaal een ervaring over dezelfde audicien invullen. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop? (postzegel niet nodig)

3. Voor wie vult u deze vragenlijst in?
 - ¹ ☐ Voor mijzelf: ik heb zelf een hoortoestel
 - ² ☐ Voor mijn kind
 - ³ ☐ Voor mijn partner
 - ⁴ ☐ Voor mijn familielid, vriend of kennis

Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

Algemene gegevens over de audicien

4. Over welke audicien wilt u een ervaring invullen?

- ¹ ☐ Beter Horen
- ² ☐ Hans Anders
- ³ ☐ Schoonenberg Hoorcomfort
- ⁴ ☐ SpecSavers
- ⁵ ☐ Zelfstandig gevestigde audicien aangesloten bij Hoorprofs
- ⁶ ☐ Anders, namelijk:

5. Welke vestiging heeft u bezocht?

Bereikbaarheid

6. Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met uw audicien?

--	--	--	--

 jaartal

7. Was de audicien telefonisch goed bereikbaar?

- ¹ ☐ Nooit
- ² ☐ Soms
- ³ ☐ Meestal
- ⁴ ☐ Altijd
- ⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien telefonisch te bereiken

8. Was de audicien goed bereikbaar per teksttelefoon?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien per teksttelefoon te bereiken

9. Was de audicien goed bereikbaar per e-mail?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien per e-mail te bereiken

10. Was de audicien goed bereikbaar met eigen auto?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien met de eigen auto te bereiken

11. Was de audicien goed bereikbaar per openbaar vervoer?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien met het openbaar vervoer te bereiken

12. Was de audicien geopend op de momenten dat u dat wilde?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

13. Bestond de mogelijkheid dat de audicien bij u thuis langskwam?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Niet van toepassing: ik heb geen gebruik gemaakt van huisbezoek

14. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om totale bereikbaarheid? Een 0 betekent: heel erg slechte bereikbaarheid. Een 10 betekent: uitstekende bereikbaarheid.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte bereikbaarheid*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende bereikbaarheid*

Service

15. Wanneer bent u voor het laatst langs geweest bij uw audicien, of heeft de audicien u thuis bezocht?

--	--	--	--

 jaartal

16. Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik had geen afspraak

17. Kon u binnen 1 week een afspraak met de audicien krijgen?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing

18. Kon u de metingen in een aparte ruimte doen?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing

19. Hielden medewerkers rekening met uw slechthorendheid?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

20. Heeft u bij deze audicien uw hoortoestel aangeschaft of nog op proef?

- ¹☐ Reeds aangeschaft
²☐ Nog op proef → ga naar vraag 26

21. Handelde de audicien de financiële vergoeding en eventuele bijbetaling correct af?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd
⁵☐ Niet van toepassing

22. Bent u steeds door dezelfde persoon geholpen?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

23. Heeft de audicien uw hoortoestel thuis bezorgd of moest u dit zelf ophalen?

- ¹☐ De leverancier heeft het thuisbezorgd
²☐ Ik ben het zelf gaan halen

24. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw audicien voor uw huidige hoortoestel? Hieronder valt ook telefonisch contact of contact per e-mail.

- ¹☐ 1 keer
²☐ 2 tot 5 keer
³☐ 6 tot 10 keer
⁴☐ meer dan 10 keer

25. Heeft u uw hoortoestel mogen uitproberen in een proefperiode?

- ¹☐ Nee → ga naar vraag 27
²☐ Ja

26. Was de proefperiode voor u lang genoeg?

- ¹☐ Nee
²☐ Ja
³☐ Niet van toepassing

27. Had u graag meer soorten/merken/types willen proberen dan nu het geval was?

- ¹☐ Nee
²☐ Ja

28. Kon u uit genoeg toestellen kiezen?

- ¹☐ Nee
²☐ Ja

29. Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van uw hoortoestel (het einde van de proefperiode) duidelijk?

- ¹☐ Nee
²☐ Ja

30. Heeft de audicien een eindcontrole uitgevoerd? Meerdere antwoorden mogelijk.

- ^a☐ Nee
^b☐ Ja, een spraakverstaan-test met nazeggen van woorden
^c☐ Ja, een richtinghoren-test (uit welke richting geluid komt)
^d☐ Ja, insertion gain (test met slangetje dat naast oorstukje wordt geplaatst)
^e☐ Ja, visual speech mapping (visuele weergave van hetgeen uw hoort)
^f☐ Anders
^g☐ Weet ik niet

31. Heeft de audicien aanvullende hoorhulpmiddelen met u besproken (zoals weksystemen, solo-apparatuur, ringleiding etc.)?

- ¹☐ Nee
²☐ Ja

32. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? Een 0 betekent: heel erg slechte service. Een 10 betekent: uitstekende service.

⁰ ☐ 0 *heel erg slechte service*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *Uitstekende service*

Deskundigheid

33. Was de audicien deskundig op het gebied van slechthorendheid?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal

34. Was de audicien deskundig op het gebied van overige hooraandoeningen (bijvoorbeeld tinnitus (oorsuizen), Ménière (draaiduizelingen) en hyperacusis (overgevoeligheid voor geluiden))?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

35. Was de audicien deskundig op het gebied van hoortesten?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

36. Was de audicien deskundig op het gebied van hoortoestellen?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

37. Was de audicien deskundig op het gebied van gebruik en onderhoud van hoortoestellen?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

38. Was de audicien deskundig op het gebied van technische hulpmiddelen (bijvoorbeeld wek- en waarschuwingssystemen, infrarood- en FM-systemen, solo-apparatuur, gehoorbeschermers en telefoonvoorzieningen)?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

39. Was de audicien deskundig op het gebied van vergoedingsregelingen en eigen bijdragen?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

40. Was de audicien deskundig op het gebied van uw gehoorverlies?

¹ ☐ Nee, helemaal niet
² ☐ Een beetje
³ ☐ Grotendeels
⁴ ☐ Ja helemaal
⁵ ☐ Niet van toepassing

41. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? Een 0 betekent: heel erg slechte deskundigheid. Een 10 betekent: uitstekende deskundigheid.

⁰ ☐ 0 *heel erg slechte deskundigheid*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende deskundigheid*

Communicatie

42. Wanneer heeft de audicien informatie over de eventuele eigen bijdrage met u besproken?

¹ ☐ Bij het eerste gesprek
² ☐ Gedurende de proefperiode
³ ☐ Aan het eind van de proefperiode
⁴ ☐ Bij de afrekening
⁵ ☐ Dit is niet besproken

43. Kon u meebeslissen over het type en het merk hoorhulpmiddel?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

44. Luisterde de audicien aandachtig naar u?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

45. Had de audicien genoeg tijd voor u?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

46. Nam de audicien u serieus?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

47. Was de audicien beleefd tegen u?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

48. Was de audicien duidelijk te verstaan?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

49. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de audicien?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

50. Voldeed de informatie van de audicien aan uw wensen?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

51. Legde de audicien u dingen op een begrijpelijke manier uit?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

52. Gaf de audicien u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

53. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie? Een 0 betekent: heel erg slechte communicatie. Een 10 betekent: uitstekende communicatie.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte communicatie*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende communicatie*

Nazorg

54. Leverde de audicien uw hoortoestel correct en compleet af, voorzien van handleiding en accessoires?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing:
 ik zit nog in de proefperiode

55. Lichtte de audicien u voldoende voor over gebruik, reiniging, onderhoud en garantie van uw hoortoestel?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing:
 ik zit nog in de proefperiode

56. Kreeg u de mogelijkheid om een servicecontract af te sluiten?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Niet van toepassing:
 ik zit nog in de proefperiode

57. Kreeg u de mogelijkheid om een verzekering tegen verlies en diefstal af te sluiten?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Niet van toepassing:
 ik zit nog in de proefperiode

58. Handelde de audicien uw eventuele klachten over het hoorhulpmiddel of audicien correct af?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing:
 ik heb geen klachten gehad

59. Zijn er reparaties geweest aan uw hoortoestel?

- ¹ ☐ Nooit → ga naar vraag 63
² ☐ 1 keer
³ ☐ 2 keer
⁴ ☐ Vaker dan 2 keer

60. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

61. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

62. Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de reparaties?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: de reparaties vonden plaats terwijl ik wachtte
⁶ ☐ Niet van toepassing: ik stelde geen prijs op een vervangend hoortoestel

63. Heeft uw hoortoestel een onderhoudsbeurt gehad?

- ¹ ☐ Nee → ga naar vraag 66
² ☐ Ja

64. Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

65. Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: het onderhoud vond plaats terwijl ik wachtte
⁶ ☐ Niet van toepassing: Ik stelde geen prijs op een vervangend hoortoestel

66. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om de nazorg? Een 0 betekent: heel erg slechte nazorg. Een 10 betekent: uitstekende nazorg.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte nazorg*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende nazorg*

Totale oordeel audicien

67. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw hoortoestel snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen wordt bijvoorbeeld het maken van een afspraak bij huisarts, kno-arts, audioloog of bij de audicien bedoeld.

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing

68. Als u terugkijkt naar alles wat u moest doen om uw hoortoestellen te krijgen, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen zelf te regelen?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

69. Zou u de audicien bij uw vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?

- ¹ ☐ Beslist niet
² ☐ Waarschijnlijk niet
³ ☐ Waarschijnlijk wel
⁴ ☐ Beslist wel

70. Welk eindcijfer geeft u de audicien? Een 0 betekent: heel erg slechte audicien. Een 10 betekent: uitstekende audicien.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte audicien*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende audicien*

71. Als u één ding zou kunnen veranderen aan deze audicien, wat zou dat dan zijn?

72. Zou u een korte conclusie kunnen geven over deze audicien?

Over uzelf

Als laatste stellen wij u een aantal vragen over uzelf. Met deze gegevens wordt nagegaan of de antwoorden van diverse groepen mensen verschillen. Indien u de vragenlijst voor iemand anders heeft ingevuld, beantwoord dan de onderstaande vragen toch over uzelf. Omdat de ervaringen anoniem worden ingevoerd kan het zijn dat u deze vragen ook bij andere ervaringen al eens heeft ingevuld. Vult u in dat geval toch deze vragen nogmaals in. Onze excuses voor dit ongemak.

73. In welk jaar bent u geboren?

--	--	--	--

 jaartal

74. Bent u een man of een vrouw?

- ¹ ☐ Man
² ☐ Vrouw

75. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- ¹ ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
² ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
³ ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
⁴ ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
⁵ ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
⁶ ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
⁷ ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
⁸ ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
⁹ ☐ Anders, namelijk:

76. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

77. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

78. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

79. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ¹ ☐ Nederlands
² ☐ Fries
³ ☐ Nederlands dialect
⁴ ☐ Anders, namelijk:

80. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ¹ ☐ Nee → ga naar vraag 82
² ☐ Ja

81. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.

- ^a ☐ Heeft de vragen voorgelezen
^b ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
^c ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
^d ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
^e ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

82. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ¹ ☐ Uitstekend
² ☐ Zeer goed
³ ☐ Goed
⁴ ☐ Matig
⁵ ☐ Slecht

83. Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja

De volgende vragen gaan over uzelf, of over degene waarvoor u de vragenlijst heeft ingevuld (uw kind/partner/kennis). Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

84. In welke mate bent u slechthorend? (Tip: op uw audiogram staat uw gehoorverlies uitgedrukt in aantal decibellen (dB) bij de term 'Fletscher-gemiddelde', maar u kunt deze vraag ook invullen op basis van de omschrijvingen)

- ¹ ☐ 0-30 dB: zonder hoortoestel kan ik (bijna) alles verstaan of ik kan alleen zacht gefluister niet verstaan
² ☐ 31-60 dB: zonder hoortoestel is gefluister, zijn delen van gesprekken of bepaalde zachte medeklinkers niet verstaanbaar
³ ☐ 61-90 dB: zonder hoortoestel zijn (delen van) gesprekken niet verstaanbaar
⁴ ☐ >90 dB zonder hoortoestel kan ik (bijna) niets verstaan, geschreeuw is niet verstaanbaar

85. Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen?

Gehooraandoening	Ja	Nee
Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Oorsuizen (tinnitus)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Brughoektumor bij het oor	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Overige aandoening, zoals:	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>

86. Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd
⁵☐ Niet van toepassing: hier heb ik geen last van

87. Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)?

- ¹☐ Nooit
²☐ 1 keer
³☐ 2 keer
⁴☐ 3 keer
⁵☐ 4 keer
⁶☐ 5 keer of vaker
⁷☐ Weet ik niet (meer)

88. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?

- ¹☐ Nooit
²☐ 1 keer
³☐ 2 keer
⁴☐ 3 keer
⁵☐ 4 keer
⁶☐ 5 keer of vaker
⁷☐ Weet ik niet (meer)

89. Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd (uitgespoten, uitgezogen)?

- ¹☐ Nooit
²☐ 1 keer
³☐ 2 keer
⁴☐ 3 keer
⁵☐ 4 keer
⁶☐ 5 keer of vaker
⁷☐ Weet ik niet (meer)

90. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

91. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

92. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een allergie voor bepaalde stoffen of gevoelige huid (bijvoorbeeld voor de oorstukjes)?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

93. We willen deze vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.



HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

**U kunt deze opsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop
Een postzegel is niet nodig.**

Deze ruimte niet beschrijven a.u.b.

<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			-	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			-	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					<table border="1"><tr><td></td></tr></table>	





Vragenlijst

Ervaringen met een audicien

**Bestemd voor mensen die voor
een hoortoestel naar een audicien zijn gegaan**

CQ-index Hoortoestel

**versie 2
juni 2011**

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het Centrum Klantervaring Zorg en de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden in samenwerking met NIVEL, Vilans en de zorgverzekeraars Agis, CZ en UVIT

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw audicien. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Tenzij u nadrukkelijk toestemming geeft uw antwoorden anoniem op Hoorwijzer.nl te publiceren. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje ☐.

Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvolp.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.

Of u kunt een email sturen naar: XXXX

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door of voor de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
- Het kan zijn dat u sommige situaties of onderdelen niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing', 'weet ik niet', of de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:
 - ☒ Nee → **Ga door naar vraag 3**
 - ☐ Ja
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - ☒ Nee
 - (☒) Ja

INTRODUCTIE

De vragen in deze vragenlijst gaan over uw ervaringen met een audicien die u in de afgelopen vijf jaar heeft bezocht voor de (mogelijke) aanschaf van een hoortoestel.

1. Heeft u, uw kind, partner of kennis waarvoor u deze vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een audicien bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel?
☐ Nee → **Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)**
☐ Ja
2. Voor wie vult u deze vragenlijst in?
☐ Voor mijzelf: ik heb zelf een hoortoestel
☐ Voor mijn kind
☐ Voor mijn partner
☐ Voor mijn familielid, vriend of kennis

Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

ALGEMENE GEGEVENS OVER DE AUDICIEN

De volgende vragen gaan over uw algemene ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de audicien die u heeft bezocht voor de (mogelijke) aanschaf van een hoortoestel.

3. Over welke audicien vult u deze vragenlijst in?

- ☐ Beter Horen
- ☐ Hans Anders
- ☐ Schoonenberg Hoorcomfort
- ☐ SpecSavers
- ☐ Zelfstandig gevestigde audicien aangesloten bij Hoorprofs
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

4. Welke vestiging heeft u bezocht?
Naam en adres:

(a.u.b. in blokletters)

5. In welk jaar heeft u voor het laatst contact gehad met uw audicien?

 jaartal

BEREIKBAARHEID

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de bereikbaarheid van de audicien.

6. Was de audicien telefonisch goed bereikbaar?
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien telefonisch te bereiken
7. Was de audicien goed bereikbaar met eigen auto?
☐ Nee
☐ Ja
☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien met de eigen auto te bereiken

8. Was de audicien goed bereikbaar per openbaar vervoer?
- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd de audicien met het openbaar vervoer te bereiken
9. Was de audicien open op de momenten dat u dat wilde?
- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
10. Was het mogelijk dat de audicien bij u thuis langskwam?
- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet
11. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om totale bereikbaarheid? Een 0 betekent: heel erg slechte bereikbaarheid. Een 10 betekent: uitstekende bereikbaarheid.
- ☐ 0 heel erg slechte bereikbaarheid
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 uitstekende bereikbaarheid

SERVICE

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de service die de audicien bood.

12. In welk jaar bent u voor het laatst langs geweest bij uw audicien, of heeft de audicien u thuis bezocht?

--	--	--	--

jaartal

13. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw audicien voor uw huidige hoortoestel? Hieronder valt ook telefonisch contact of contact per e-mail.
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 tot 5 keer
- ☐ 6 tot 10 keer
- ☐ meer dan 10 keer
14. Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?
- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing: ik had geen afspraak
15. Kon u binnen 1 week een afspraak met de audicien krijgen?
- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing
16. Voerde de audicien de metingen uit in een aparte ruimte?
- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing
17. Hield de audicien rekening met uw slechthorendheid?
- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
18. Heeft u bij deze audicien uw hoortoestel aangeschaft of nog op proef?
- ☐ Reeds aangeschaft
- ☐ Nog op proef → Ga door naar vraag 26
- ☐ Niet aangeschaft → Ga door naar vraag 20
19. Heeft de audicien de financiële vergoeding en eventuele bijbetaling correct afgehandeld?
- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

20. **Bent u steeds door dezelfde persoon geholpen?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
21. **Heeft u uw hoortoestel uitgeprobeerd in een proefperiode?**
☐ Nee → *Ga door naar vraag 24*
☐ Ja
22. **Had u in de proefperiode meer soorten/merken/types hoortoestellen willen proberen dan nu gebeurd is?**
☐ Nee
☐ Ja
23. **Was het duidelijk wanneer het einde van de proefperiode was en u moest beslissen over een eventuele aanschaf van uw hoortoestel?**
☐ Nee
☐ Ja
24. **Heeft de audicien een eindcontrole uitgevoerd om te bepalen of uw hoortoestel(len) optimaal is/zijn afgesteld? (meerdere antwoorden mogelijk)**
☐ Nee
☐ Ja, een spraakverstaan-test met nazeggen van woorden
☐ Ja, een richtinghoren-test (uit welke richting geluid komt)
☐ Ja, insertion gain (test met slangetje dat naast oorstukje wordt geplaatst)
☐ Ja, visual speech mapping (visuele weergave van hetgeen u hoort)
☐ Anders
☐ Weet ik niet
25. **Heeft de audicien aanvullende hoorhulpmiddelen met u besproken? (zoals weksystemen, solo-apparatuur, ringleiding etc.)**
☐ Nee
☐ Ja

26. **Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om service? Een 0 betekent: heel erg slechte service. Een 10 betekent: uitstekende service.**
☐ 0 heel erg slechte service
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekende service

DESKUNDIGHEID

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de deskundigheid van de audicien.

27. **Was de audicien deskundig op het gebied van andere hooraandoeningen dan slechthorendheid (bijvoorbeeld tinnitus (oorsuizen), Ménière (draaiduizelingen) en hyperacusis (overgevoeligheid voor geluiden)?**
☐ Nee, helemaal niet
☐ Een beetje
☐ Grotendeels
☐ Ja, helemaal
☐ Weet ik niet
28. **Was de audicien deskundig op het gebied van hoortesten?**
☐ Nee, helemaal niet
☐ Een beetje
☐ Grotendeels
☐ Ja, helemaal
☐ Weet ik niet
29. **Was de audicien deskundig op het gebied van hoortoestellen?**
☐ Nee, helemaal niet
☐ Een beetje
☐ Grotendeels
☐ Ja, helemaal
☐ Weet ik niet

30. Was de audicien deskundig op het gebied van technische hulpmiddelen? (bijvoorbeeld wek- en waarschuwings-systemen, infrarood- en FM-systemen, solo-apparatuur, gehoorbeschermers en telefoonvoorzieningen)
- ☐ Nee, helemaal niet
 - ☐ Een beetje
 - ☐ Grotendeels
 - ☐ Ja, helemaal
 - ☐ Weet ik niet
31. Was de audicien deskundig op het gebied van uw gehoorverlies?
- ☐ Nee, helemaal niet
 - ☐ Een beetje
 - ☐ Grotendeels
 - ☐ Ja, helemaal
 - ☐ Weet ik niet
32. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om deskundigheid? Een 0 betekent: heel erg slechte deskundigheid. Een 10 betekent: uitstekende deskundigheid.
- ☐ 0 heel erg slechte deskundigheid
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 uitstekende deskundigheid

COMMUNICATIE

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de communicatie met de audicien.

33. Wanneer heeft de audicien informatie over de eventuele eigen bijdrage met u besproken?
- ☐ Bij het eerste gesprek
 - ☐ Tijdens de proefperiode
 - ☐ Aan het eind van de proefperiode
 - ☐ Bij de afrekening
 - ☐ Dit is niet besproken
34. Kon u meebeslissen over het type en het merk hoorhulpmiddel?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

35. Luisterde de audicien aandachtig naar u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
36. Had de audicien genoeg tijd voor u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
37. Nam de audicien u serieus?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
38. Was de audicien beleefd tegen u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
39. Legde de audicien u dingen op een begrijpelijke manier uit?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
40. Gaf de audicien u tegenstrijdige informatie?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
41. Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om communicatie? Een 0 betekent: heel erg slechte communicatie. Een 10 betekent: uitstekende communicatie.
- ☐ 0 heel erg slechte communicatie
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 uitstekende communicatie
-

NAZORG

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de nazorg door de audicien.

42. **Gaf de audicien u voldoende informatie over gebruik, reiniging, onderhoud en garantie van uw hoortoestel?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing: ik zit nog in de proefperiode
43. **Kon u een servicecontract afsluiten?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Niet van toepassing: ik zit nog in de proefperiode
44. **Kon u een verzekering afsluiten tegen verlies en diefstal van het hoortoestel?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Niet van toepassing: ik zit nog in de proefperiode
45. **Handelde de audicien uw klachten over het hoortoestel of de audicien correct af?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing: ik heb geen klachten gehad
46. **Zijn er reparaties geweest aan uw hoortoestel?**
- ☐ Nooit → *Ga door naar vraag 50*
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ Vaker dan 2 keer
47. **Zijn de reparaties snel genoeg uitgevoerd?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
48. **Zijn de reparaties met het gewenste resultaat uitgevoerd?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

49. **Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de reparaties?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing: de reparaties vonden plaats terwijl ik wachtte
 - ☐ Niet van toepassing: ik wilde geen vervangend hoortoestel
50. **Heeft uw hoortoestel een onderhoudsbeurt gehad?**
- ☐ Nee → *Ga door naar vraag 53*
 - ☐ Ja
51. **Is de onderhoudsbeurt snel genoeg uitgevoerd?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
52. **Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing: de onderhoudsbeurt vond plaats terwijl ik wachtte
 - ☐ Niet van toepassing: Ik wilde geen vervangend hoortoestel
53. **Welk cijfer geeft u de audicien wanneer het gaat om de nazorg? Een 0 betekent: heel erg slechte nazorg. Een 10 betekent: uitstekende nazorg.**
- ☐ 0 heel erg slechte nazorg
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 uitstekende nazorg

TOTALE OORDEEL AUDICIEN

De volgende vragen gaan over uw totale oordeel over de ervaringen in de afgelopen vijf jaar met de audicien.

54. Als u terugkijkt naar alles wat u moest doen om uw hoortoestellen te krijgen, hoe vaak moest u dan zelf dingen regelen?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

55. Zou u de audicien bij uw vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
☐ Waarschijnlijk niet
☐ Waarschijnlijk wel
☐ Beslist wel

56. Welk eindcijfer geeft u de audicien? Een 0 betekent: heel erg slechte audicien. Een 10 betekent: uitstekende audicien.

- ☐ 0 heel erg slechte audicien
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekende audicien

57. Als u één ding zou kunnen veranderen aan deze audicien, wat zou dat dan zijn?

(a.u.b. in blokletters)

58. Zou u een korte conclusie kunnen geven over deze audicien?

(a.u.b. in blokletters)

OVER UZELF (DE CLIËNT)

De volgende vragen gaan over uzelf of over degene waarvoor u de vragenlijst heeft ingevuld (uw kind/partner/kennis). Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

59. In welke mate bent u slechthorend? Tip: op uw audiogram staat uw gehoorverlies uitgedrukt in aantal decibellen (dB) bij de term 'Fletcher-gemiddelde'. U kunt deze vraag ook invullen op basis van de omschrijvingen.

- ☐ 0-30 dB: zonder hoortoestel kan ik (bijna) alles verstaan of ik kan alleen zacht gefluister niet verstaan
☐ 31-60 dB: zonder hoortoestel is gefluister, zijn delen van gesprekken of bepaalde zachte medeklinkers niet verstaanbaar
☐ 61-90 dB: zonder hoortoestel zijn (delen van) gesprekken niet verstaanbaar
☐ >90 dB zonder hoortoestel kan ik (bijna) niets verstaan, geschreeuw is niet verstaanbaar

60. Heeft u te maken met één van de volgende hooraandoeningen?

Hooraandoening:	Ja	Nee
Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oorsuizen (tinnitus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brughoektumor bij het oor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overige aandoening, zoals:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(a.u.b. in blokletters)

61. Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing: hier heb ik geen last van

62. Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd? (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker
- ☐ Weet ik niet (meer)

63. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker
- ☐ Weet ik niet (meer)

64. Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd? (uitgespoten, uitgezogen)

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker
- ☐ Weet ik niet (meer)

65. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ☐ Nee → Ga door naar vraag 67
- ☐ Ja

66. Hoe heeft die persoon u geholpen? (kruis alles aan wat van toepassing is)

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

OVER UZELF (DE INVULLER VAN DE VRAGENLIJST)

Tot slot stellen wij u een aantal vragen over uzelf. Met deze gegevens wordt nagegaan of de antwoorden van diverse groepen mensen verschillen. Indien u de vragenlijst voor iemand anders heeft ingevuld, beantwoord dan de onderstaande vragen toch over uzelf. Omdat de ervaringen anoniem worden ingevoerd kan het

zijn dat u deze vragen ook bij andere ervaringen al eens heeft ingevuld. Vult u in dat geval toch deze vragen nogmaals in. Onze excuses voor dit ongemak.

67. In welk jaar bent u geboren?

 jaartal

68. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

69. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

70. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

71. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

72. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

73. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

74. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

*U kunt deze opsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop.
Een postzegel is niet nodig.*

Vragenlijst Hoortoestel

Ervaringen met een Hoortoestel

versie 1

juli 2010

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het Centrum Klantenervaring Zorg en de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden in samenwerking met Vilans en de zorgverzekeraars Agis, CZ en UVIT

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw hoortoestel . Het invullen duurt ongeveer 20 minuten.

Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden. Uw persoonsgegevens worden niet zonder uw toestemming met iemand gedeeld. Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig.

Als u ervoor kiest om het niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvolp. Het wel of niet meedoen heeft geen enkele invloed op uw verdere behandeling.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst hebt teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen. Alle vragenlijsten worden anoniem verwerkt.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle vragen** door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Kruis steeds **één antwoord** aan per vraag. Bij sommige vragen kunt u meerdere antwoorden aankruisen. Dit staat dan bij de betreffende vragen aangegeven.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan die op u niet van toepassing zijn. In dat geval ziet u een aanwijzing die u vertelt met welke vraag u daarna verder moet. Dit is als volgt aangegeven:

☒ Ja → **Ga door met vraag ...**

☐ Nee

- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet dan het ingevulde hokje tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

(☒) Ja

☒ Nee

Introductie

1. Heeft u, uw kind, partner of kennis waarvoor u deze vragenlijst invult een hoortoestel (op proef)?

- ¹ ☐ Ja, een geïmplantéerd hoortoestel (abi, baha, ci, soundbridge) → **Deze vragenlijst is helaas niet op u van toepassing. Voor ervaringen met implantaten wordt nog een aparte vragenlijst ontwikkeld. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)**
- ² ☐ Ja, een achter- of in-het-oor toestel of heb er één op proef (gehad) waarover ik graag mijn ervaringen deel
- ³ ☐ Nee → **Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)**

2. Heeft u over dit hoortoestel in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaringen gegeven via Hoorwijzer.nl?

- ¹ ☐ Nee, ik heb nog helemaal geen ervaring ingevuld of alleen over een ander hoortoestel
- ² ☐ Ja → **U kunt slechts eenmaal een ervaring over hetzelfde hoortoestel invullen. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)**

3. Voor wie vult u deze vragenlijst in?

- ¹ ☐ Voor mijzelf: ik heb zelf een hoortoestel
- ² ☐ Voor mijn kind
- ³ ☐ Voor mijn partner
- ⁴ ☐ Voor mijn familielid, vriend of kennis

Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

Algemene gegevens over uw hoortoestel en de aanschaf

4. Over welk merk hoortoestel wilt u een ervaring invullen?

- | | |
|---|--|
| ¹ <input type="checkbox"/> Audifon | ¹¹ <input type="checkbox"/> Phonak |
| ² <input type="checkbox"/> AudioService | ¹² <input type="checkbox"/> Resound |
| ³ <input type="checkbox"/> Beltone | ¹³ <input type="checkbox"/> SeboTek |
| ⁴ <input type="checkbox"/> Bernafon | ¹⁴ <input type="checkbox"/> Siemens |
| ⁵ <input type="checkbox"/> Coselgi | ¹⁵ <input type="checkbox"/> Sonic |
| ⁶ <input type="checkbox"/> Faida/Starkey | ¹⁶ <input type="checkbox"/> Unitron |
| ⁷ <input type="checkbox"/> Hansaton | ¹⁷ <input type="checkbox"/> Varibel |
| ⁸ <input type="checkbox"/> Interton | ¹⁸ <input type="checkbox"/> Vivatone |
| ⁹ <input type="checkbox"/> Microlux | ¹⁹ <input type="checkbox"/> Widex |
| ¹⁰ <input type="checkbox"/> Oticon | ²⁰ <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |

5. Over welk model hoortoestel wilt u een ervaring invullen?

6. Welk type hoortoestel betreft het?

- ¹ ☐ AHO, achter het oor
- ² ☐ AHO, achter het oor met open aanpassing
- ³ ☐ CONCHA, in het oor waarbij de hele oorschelp wordt gevuld
- ⁴ ☐ IHO, in het oor
- ⁵ ☐ CIC, hoortoestel geheel in de gehoorgang
- ⁶ ☐ CROS, hoortoestel dat aan 1 kant het geluid opvangt en doorgeeft aan het andere oor
- ⁷ ☐ Hoorbril luchtgeleiding
- ⁸ ☐ Hoorbril beengeleiding
- ⁹ ☐ Geleidingsbeugel
- ¹⁰ ☐ Weet ik niet

7. Wanneer heeft u dit hoortoestel aangeschaft of op proef gekregen?

--	--	--	--

 jaartal

8. Is dit het eerste hoortoestel dat u gebruikt?

- ¹ ☐ Nee
- ² ☐ Ja → ga naar vraag 12

9. Hoe vaak heeft u al een hoortoestel aangeschaft?

- ¹ ☐ ik heb nog geen hoortoestellen aangeschaft, maar alleen toestellen op proef gehad
→ ga naar vraag 12
- ² ☐ ik heb al eerder een hoortoestel aangeschaft
- ³ ☐ ik heb al 2 of 3 keer hoortoestellen aangeschaft
- ⁴ ☐ ik heb al 4 of 5 keer hoortoestellen aangeschaft
- ⁵ ☐ ik heb al meer dan 5 keer hoortoestellen aangeschaft

10. Sinds wanneer draagt u een hoortoestel?

--	--	--	--

 jaartal

11. Waarom heeft u een nieuw hoortoestel gekregen (op proef)?

- ¹ ☐ Het oude hoortoestel functioneerde niet meer/was kapot
- ² ☐ Het oude hoortoestel voldeed niet meer voor mij
- ³ ☐ De termijn van 5/6/7 jaar waarna weer (gedeeltelijke) vergoeding plaatsvindt was verstreken
- ⁴ ☐ Anders, namelijk:

--

12. Bent u rechtstreeks naar de audicien gegaan voor een hoortoestel, of heeft een kno-arts of audioloog uw hoortoestellen voorgeschreven?

- ¹ ☐ Ik ben rechtstreeks naar de audicien gegaan
- ² ☐ Een kno-arts of audioloog heeft mijn hoortoestel voorgeschreven

13. Hoe vaak bent u bij de audicien geweest om uw hoortoestel af te laten stellen?

- ¹ ☐ Geen enkele keer
- ² ☐ 1 keer
- ³ ☐ 2 tot 4 keer
- ⁴ ☐ 5 tot 9 keer
- ⁵ ☐ 10 keer of vaker

14. Hoeveel hoortoestellen heeft u de laatste keer aangeschaft, of op dit moment op proef?

- ¹ ☐ 1 hoortoestel aan één oor
- ² ☐ 2 dezelfde hoortoestellen aan beide oren
- ³ ☐ 2 verschillende hoortoestellen

15. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw hoortoestel te komen?

- ¹ ☐ Nee
- ² ☐ Ja

16. Hoe vaak gebruikt u uw hoortoestel?

- ¹ ☐ Nooit, want → ga naar vraag 58

--

- ² ☐ Onregelmatig → ga naar vraag 18
- ³ ☐ Minder dan 1 dag per week
- ⁴ ☐ 1 dag per week
- ⁵ ☐ 2 tot 3 dagen per week
- ⁶ ☐ 4 tot 6 dagen per week
- ⁷ ☐ Elke dag
- ⁸ ☐ Op proef, dus nog onregelmatig
→ ga naar vraag 18

17. Hoeveel uren heeft u uw hoortoestel in de afgelopen twee weken op een gemiddelde dag gedragen?

- ¹ ☐ Niet gedragen
- ² ☐ Minder dan 1 uur per dag
- ³ ☐ 1 tot 4 uren per dag
- ⁴ ☐ 4 tot 8 uren per dag
- ⁵ ☐ Meer dan 8 uren per dag

18. In welke situaties gebruikt u uw hoortoestel?

- ¹ ☐ Alleen in de vrije tijd
- ² ☐ Alleen in werk/school-situatie
- ³ ☐ Zowel in vrije tijd als werk/school-situatie

Uiterlijk van uw hoortoestel

19. Merken andere mensen op dat u een hoortoestel draagt?

- ¹ ☐ Nooit → ga naar vraag 21
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

20. In hoeverre is het een probleem dat uw hoortoestel zichtbaar is?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing, ik vind het een voordeel dat het toestel zichtbaar is
⁵ ☐ Niet van toepassing, mijn hoortoestel zit geheel in de gehoorgang en is daardoor onzichtbaar

21. Uit hoeveel kleuren kon u kiezen?

- ¹ ☐ Geen keuze
² ☐ Beperkte keuze (maximaal 3 kleuren)
³ ☐ Keuze uit 4 kleuren of meer
⁴ ☐ Niet van toepassing
⁵ ☐ Weet ik niet (meer)

22. Wat vindt u van de vormgeving/design van uw hoortoestel?

- ¹ ☐ Slecht
² ☐ Matig
³ ☐ Goed
⁴ ☐ Zeer goed
⁵ ☐ Uitstekend

23. Welk cijfer geeft u in het totaal het uiterlijk van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht uiterlijk. Een 10 betekent: uitstekend uiterlijk.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slecht uiterlijk*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekend uiterlijk*

Gebruiksgemak van uw hoortoestellen

24. Is uw hoortoestel comfortabel om te dragen?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

25. Is uw hoortoestel bestendig tegen vocht (bijvoorbeeld tijdens sporten of regen)?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

26. Is het vervangen van de batterij of accu eenvoudig?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Geen ervaring/niet van toepassing

27. Is het gebruik van de ringleiding (t-stand) eenvoudig?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Geen ervaring/niet van toepassing

28. Is het gebruik van de afstandsbediening eenvoudig?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja
³ ☐ Geen ervaring/niet van toepassing

29. Heeft uw hoortoestel voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Bijvoorbeeld het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume.

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja

30. Voldoet de pasvorm van het oorstukje van uw hoortoestel voor u?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja

31. Hoe lang gaan de batterijen/accu van uw hoortoestel gemiddeld mee?

- ¹ ☐ Minder dan 2 dagen
² ☐ 2 dagen tot 1 week
³ ☐ 2 tot 4 weken
⁴ ☐ 4 weken tot 2 maanden
⁵ ☐ langer dan 2 maanden

32. Hoe vaak is uw hoortoestel in de afgelopen 12 maanden (of de kortere periode waarin u het toestel heeft) voor reparatie teruggegaan naar de audicien?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ 1 keer
³ ☐ 2 keer of meer

33. Welk cijfer geeft u in het totaal het gebruiksgemak van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht gebruiksgemak. Een 10 betekent: uitstekend gebruiksgemak.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slecht gebruiksgemak*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekend gebruiksgemak*

Gehoorkwaliteiten van uw hoortoestel

34. Hoe is de geluidskwaliteit van uw hoortoestel wanneer het gaat om:

	Te zacht	Goed	Te hard
Weergave van eigen stem	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>
Luidheid van zachte geluiden	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>
Luidheid van harde geluiden	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>
Luidheid van zeer harde geluiden	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>

35. Hoe vaak hoort u een echo of piep (bij kauwen, glimlachen of telefoneren)?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

36. Denk eens aan een situatie waarin u erg graag beter wilde horen, voordat u uw huidige hoortoestel had. Hoeveel heeft uw hoortoestel de afgelopen twee weken in deze situatie geholpen?

- ¹ ☐ Niet geholpen
² ☐ Een beetje geholpen
³ ☐ Redelijk wat geholpen
⁴ ☐ Veel geholpen
⁵ ☐ Heel veel geholpen

37. Denk nog eens aan een situatie waarin u erg graag beter wilde horen, voordat u uw huidige hoortoestel gebruikt, hoeveel moeite heeft u dan nog steeds in deze situatie?

- ¹ ☐ Erg veel moeite
² ☐ Veel moeite
³ ☐ Redelijk wat moeite
⁴ ☐ Een beetje moeite
⁵ ☐ Geen moeite

38. Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals soloapparatuur, ringleiding, infrarood of FM:

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	Geen ervaring/ weet ik niet
Alleen (thuis of elders), bijvoorbeeld het horen van de deurbel, lekkende kraan, waarschuwingsgeluiden van de wasmachine, iets laten vallen	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In gesprek met één persoon	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijv. vergadering)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijv. receptie of feest)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Tijdens telefoongesprek	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Kijkend naar televisie	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Luisterend naar muziek	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In de auto	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Op de fiets/brommer/motor/als voetganger in het verkeer (met windgeruis)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In de natuur	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Tijdens het sporten	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>

39. Gebruikt u naast uw hoortoestel nog andere hoorhulpmiddelen?

¹ ☐ Nee → ga naar vraag 42

² ☐ Ja

40. Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

^a ☐ ringleiding/infrarood/FM (aangesloten op tv of audio-apparatuur)

^b ☐ soloapparatuur

^c ☐ waarschuwingssysteem (bijvoorbeeld lichtflits bij deurbel of bij brandalarm)
→ ga naar vraag 42

^d ☐ weksysteem (bijvoorbeeld tril- of flitswekker) → ga naar vraag 42

^e ☐ Tekst- en/of beeldtelefoon
→ ga naar vraag 42

^f ☐ Anders, namelijk: → ga naar vraag 42

41. Hoe vaak was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals soloapparatuur, ringleiding, infrarood of FM:

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	Geen ervaring/ weet ik niet
In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Kijkend naar televisie	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
Luisterend naar muziek	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>

42. Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slechte geluidskwaliteit. Een 10 betekent: uitstekende geluidskwaliteit.

⁰ ☐ 0 *heel erg slechte geluidskwaliteit*

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 *uitstekende geluidskwaliteit*

Prijs/prestatie

43. Wat waren de totale kosten van uw hoortoestel(len), incl. eigen bijdrage? Bedrag in hele euro's zonder euro-teken!

€

44. Van de totale kosten, hoe hoog was het bedrag dat door de verzekeraar werd vergoed? Bedrag in hele euro's zonder euro-teken!

€

45. Van de totale kosten, hoe hoog was de eigen bijdrage? Bedrag in hele euro's zonder euro-teken!

€

46. Wat kreeg u voor het totale bedrag?

- Aantal toestellen ¹☐ 1 toestel ²☐ 2 toestellen
- Oorstukjes ¹☐ geen oorstukjes ²☐ 1 oorstukje ³☐ 2 oorstukjes ⁴☐ Weet ik niet (meer)
- Batterij/accu? ¹☐ Ja ²☐ Nee ³☐ Weet ik niet (meer)
- Servicecontract ¹☐ Ja ²☐ Nee ³☐ Weet ik niet (meer)
- Verzekering ¹☐ Ja ²☐ Nee ³☐ Weet ik niet (meer)

47. In hoeverre is het betalen van de eigen bijdrage een probleem geweest?

- ¹☐ Een groot probleem
- ²☐ Een klein probleem
- ³☐ Geen probleem
- ⁴☐ Niet van toepassing, ik heb geen eigen bijdrage betaald

48. Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit? Een 0 betekent: heel erg slechte prijs/kwaliteitsverhouding. Een 10 betekent: uitstekende prijs/kwaliteitsverhouding

- ⁰☐ 0 *heel erg slechte*
- ¹☐ 1 *prijs/kwaliteitsverhouding*
- ²☐ 2
- ³☐ 3
- ⁴☐ 4
- ⁵☐ 5
- ⁶☐ 6
- ⁷☐ 7
- ⁸☐ 8
- ⁹☐ 9
- ¹⁰☐ 10 *uitstekende*
prijs/kwaliteitsverhouding

Totale oordeel over uw hoortoestel**49. Vindt u over het algemeen genomen uw hoortoestel de moeite waard?**

- ¹☐ Nee, niet de moeite waard
- ²☐ Een beetje de moeite waard
- ³☐ Redelijk de moeite waard
- ⁴☐ Erg de moeite waard
- ⁵☐ Heel erg de moeite waard

50. In hoeverre werd u met uw hoortoestel de afgelopen twee weken beperkt door uw slechthorendheid in uw dagelijks leven?

- ¹☐ Heel erg beperkt
- ²☐ Erg beperkt
- ³☐ Redelijk beperkt
- ⁴☐ Een beetje beperkt
- ⁵☐ Niet beperkt

51. Hoeveel last denkt u dat mensen om u heen de afgelopen twee weken gehad hebben van uw slechthorendheid met uw hoortoestel in?

- ¹☐ Erg veel last
- ²☐ Veel last
- ³☐ Redelijk veel last
- ⁴☐ Een beetje last
- ⁵☐ Geen last

52. Had u liever een ander hoortoestel (bijvoorbeeld ander merk of type) gehad dan het hoortoestel dat u op dit moment (op proef) heeft?

- ¹☐ Nee
- ²☐ Ja
- ³☐ Weet ik niet

53. Zou u dit hoortoestel bij vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?

- ¹ ☐ Beslist niet
² ☐ Waarschijnlijk niet
³ ☐ Waarschijnlijk wel
⁴ ☐ Beslist wel

54. Als u alles eens nagaat, in hoeverre heeft uw hoortoestel dan een verandering van uw levensvreugde teweeg gebracht?

- ¹ ☐ Slechter
² ☐ Geen verschil
³ ☐ Iets beter
⁴ ☐ Beter
⁵ ☐ Veel beter

55. Als u één ding zou kunnen veranderen aan uw hoortoestel, wat zou dat dan zijn?

56. Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht hoortoestel. Een 10 betekent: uitstekend hoortoestel.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slecht hoortoestel*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekend hoortoestel*

57. Zou u een korte conclusie kunnen geven over uw hoortoestel?

Over uzelf

Als laatste stellen wij u een aantal vragen over uzelf. Met deze gegevens wordt nagegaan of de antwoorden van diverse groepen mensen verschillen. Indien u de vragenlijst voor iemand anders heeft ingevuld, beantwoord dan de onderstaande vragen toch over uzelf. Omdat de ervaringen anoniem worden ingevoerd kan het zijn dat u deze vragen ook bij andere ervaringen al eens hebt ingevuld. Vult u in dat geval toch deze vragen nogmaals in. Onze excuses voor dit ongemak.

58. In welk jaar bent u geboren?

--	--	--	--

 jaartal

59. Bent u een man of een vrouw?

- ¹ ☐ Man
² ☐ Vrouw

60. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ¹ ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
² ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
³ ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
⁴ ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
⁵ ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
⁶ ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gvmnasium.
⁷ ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
⁸ ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
⁹ ☐ Anders, namelijk:

61. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

62. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

63. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

64. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ¹ ☐ Nederlands
² ☐ Fries
³ ☐ Nederlands dialect
⁴ ☐ Anders, namelijk:

65. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ¹ ☐ Nee → ga naar vraag 67
² ☐ Ja

66. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.

- ^a ☐ Heeft de vragen voorgelezen
^b ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
^c ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
^d ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
^e ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

67. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ¹ ☐ Uitstekend
² ☐ Zeer goed
³ ☐ Goed
⁴ ☐ Matig
⁵ ☐ Slecht

68. Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja

De volgende vragen gaan over uzelf, of over degene waarvoor u de vragenlijst heeft ingevuld (uw kind/partner/kennis). Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

69. In welke mate bent u slechthorend? (Tip: op uw audiogram staat uw gehoorverlies uitgedrukt in aantal decibellen (dB) bij de term 'Fletscher-gemiddelde', maar u kunt deze vraag ook invullen op basis van de omschrijvingen)

- ¹ ☐ 0-30 dB: zonder hoortoestel kan ik (bijna) alles verstaan of ik kan alleen zacht gefluister niet verstaan
² ☐ 31-60 dB: zonder hoortoestel is gefluister, zijn delen van gesprekken of bepaalde zachte medeklinkers niet verstaanbaar
³ ☐ 61-90 dB: zonder hoortoestel zijn (delen van) gesprekken niet verstaanbaar
⁴ ☐ >90 dB zonder hoortoestel kan ik (bijna) niets verstaan, geschreeuw is niet verstaanbaar

70. Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen?

Gehooraandoening	Ja	Nee
Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Oorsuizen (tinnitus)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Brughoektumor bij het oor	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
Overige aandoening, zoals:	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>

71. Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd
⁵☐ Niet van toepassing: hier heb ik geen last van

72. Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)?

- ¹☐ Nooit
²☐ 1 keer
³☐ 2 keer
⁴☐ 3 keer
⁵☐ 4 keer
⁶☐ 5 keer of vaker
⁷☐ Weet ik niet (meer)

73. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?

- ¹☐ Nooit
²☐ 1 keer
³☐ 2 keer
⁴☐ 3 keer
⁵☐ 4 keer
⁶☐ 5 keer of vaker
⁷☐ Weet ik niet (meer)

74. Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd (uitgespoten, uitgezogen)?

- ¹☐ Nooit
²☐ 1 keer
³☐ 2 keer
⁴☐ 3 keer
⁵☐ 4 keer
⁶☐ 5 keer of vaker
⁷☐ Weet ik niet (meer)

75. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

76. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

77. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een allergie voor bepaalde stoffen of gevoelige huid (bijvoorbeeld voor de oorstukjes)?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

78. We willen deze vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen op tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.



HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

**U kunt deze opsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop
Een postzegel is niet nodig.**

Deze ruimte niet beschrijven a.u.b.

<div></div>	<div></div>	-	<div></div>	<div></div>	-	<div></div>	<div></div>	<div></div>	<div></div>	<div></div>
-------------	-------------	---	-------------	-------------	---	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------





Vragenlijst

Ervaringen met een hoortoestel

**Bestemd voor mensen die een hoortoestel
hebben aangeschaft of op proef gehad.**

CQ-index Hoortoestel

versie 2
juni 2011

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het Centrum Klantervaring Zorg en de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden in samenwerking met NIVEL, Vilans en de zorgverzekeraars Agis, CZ en UVIT

Het basisonwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw hoortoestel. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Tenzij u nadrukkelijk toestemming geeft uw antwoorden anoniem op Hoorwijzer.nl te publiceren. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje ☐.

Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.

Of u kunt een email sturen naar: XXXX

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door of voor de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
- Het kan zijn dat u sommige situaties of onderdelen niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing', 'weet ik niet', of de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:
 - ☒ Nee → Ga door naar vraag 3
 - ☐ Ja
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - ☒ Nee
 - (☒) Ja

INTRODUCTIE

De vragen in deze vragenlijst gaan over uw ervaringen met een hoortoestel dat u in de afgelopen vijf jaar heeft gekocht of dat u op proef heeft (gehad).

1. Heeft u, uw kind, partner of kennis waarvoor u deze vragenlijst invult in de afgelopen vijf jaar een hoortoestel (op proef) gehad?
 - ☐ Ja, een geïmplantéerd hoortoestel (abi, baha, ponto, ci, soundbridge) → **Deze vragenlijst is helaas niet op u van toepassing. Voor ervaringen met implantaten wordt nog een aparte vragenlijst ontwikkeld. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop? (postzegel niet nodig)**
 - ☐ Ja, een achter- of in-het-oor toestel
 - ☐ Nee → **Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop? (postzegel niet nodig)**
2. Voor wie vult u deze vragenlijst in?
 - ☐ Voor mijzelf: ik heb zelf een hoortoestel
 - ☐ Voor mijn kind
 - ☐ Voor mijn partner
 - ☐ Voor mijn familielid, vriend of kennis

Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

ALGEMENE GEGEVENS OVER UW HOORTOESTEL EN DE AANSCHAF

De volgende vragen gaan over het hoortoestel dat u in de afgelopen vijf jaar gekocht of op proef heeft (gehad).

3. Over welk merk hoortoestel vult u deze vragenlijst in?

<input type="checkbox"/> Audifon	<input type="checkbox"/> Phonak
<input type="checkbox"/> AudioService	<input type="checkbox"/> Resound
<input type="checkbox"/> Beltone	<input type="checkbox"/> SeboTek
<input type="checkbox"/> Bernafon	<input type="checkbox"/> Siemens
<input type="checkbox"/> Coselgi	<input type="checkbox"/> Sonic
<input type="checkbox"/> Faida/Starkey	<input type="checkbox"/> Unitron
<input type="checkbox"/> Hansaton	<input type="checkbox"/> Varibel
<input type="checkbox"/> Interton	<input type="checkbox"/> Vivatone
<input type="checkbox"/> Microlux	<input type="checkbox"/> Widex
<input type="checkbox"/> Oticon	
<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:	

(a.u.b. in blokletters)
4. Over welk model hoortoestel wilt u een ervaring invullen?
Graag de gegevens zo volledig mogelijk overnemen van uw factuur.

(a.u.b. in blokletters)
5. Welk type hoortoestel betreft het?
 - ☐ achter het oor (AHO)
 - ☐ achter het oor met open aanpassing (AHO met open aanpassing)
 - ☐ in het oor waarbij de hele oorschelp wordt gevuld (CONCHA)
 - ☐ in het oor (IHO)
 - ☐ hoortoestel geheel in de gehoorgang (CIC)
 - ☐ hoortoestel dat aan 1 kant het geluid opvangt en doorgeeft aan het andere oor (CROS)
 - ☐ Hoorbril luchtgeleiding
 - ☐ Hoorbril beengeleiding
 - ☐ Geleidingsbeugel
 - ☐ Weet ik niet
6. In welk jaar heeft u dit hoortoestel aangeschaft of op proef gekregen?

--

--

--

--

 jaartal
7. Is dit het eerste hoortoestel dat u gebruikt?
 - ☐ Nee
 - ☐ Ja → Ga door naar vraag 11

8. **Hoe vaak heeft u al een hoortoestel aangeschaft?**
- ☐ Ik heb nog geen hoortoestel aangeschaft, maar alleen op proef (gehad) → Ga door naar vraag 11
 - ☐ Ik heb voor het eerst een hoortoestel(len) aangeschaft → Ga door naar vraag 11
 - ☐ Ik heb al 2 of 3 keer een hoortoestel(len) aangeschaft
 - ☐ Ik heb al 4 of 5 keer een hoortoestel(len) aangeschaft
 - ☐ Ik heb al meer dan 5 keer een hoortoestel (len) aangeschaft
9. **Vanaf welk jaar heeft u een hoortoestel?**
- | | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|
- jaartal
10. **Waarom heeft u een nieuw hoortoestel aangeschaft (of op proef)?**
- ☐ Het oude hoortoestel was kapot
 - ☐ Het oude hoortoestel voldeed niet meer voor mij
 - ☐ De termijn van 5, 6 of 7 jaar waarna weer (gedeeltelijke) vergoeding plaatsvindt was verstreken
 - ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)
11. **Bent u rechtstreeks naar de audicien gegaan voor een hoortoestel, of heeft een kno-arts of audioloog uw hoortoestellen voorgeschreven?**
- ☐ Ik ben rechtstreeks naar de audicien gegaan
 - ☐ Een kno-arts of audioloog heeft mijn hoortoestel voorgeschreven
12. **Hoe vaak bent u bij de audicien geweest om uw hoortoestel te laten afstellen?**
- ☐ Geen enkele keer
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 tot 4 keer
 - ☐ 5 tot 9 keer
 - ☐ 10 keer of vaker
13. **Hoeveel hoortoestellen heeft u de laatste keer aangeschaft, of op proef (gehad)?**
- ☐ 1 hoortoestel aan één oor
 - ☐ 2 dezelfde hoortoestellen aan beide oren
 - ☐ 2 verschillende hoortoestellen

14. **Hoe vaak gebruikt u uw hoortoestel?**
- ☐ Nooit, want:

(a.u.b. in blokletters) → Ga door naar vraag 54
 - ☐ Onregelmatig → Ga door naar vraag 16
 - ☐ Minder dan 1 dag per week
 - ☐ 1 dag per week
 - ☐ 2 tot 3 dagen per week
 - ☐ 4 tot 6 dagen per week
 - ☐ Elke dag
15. **Hoeveel uren heeft u uw hoortoestel in de afgelopen twee weken op een gemiddelde dag gedragen?**
- ☐ Niet gedragen
 - ☐ Minder dan 1 uur per dag
 - ☐ 1 tot 4 uren per dag
 - ☐ 4 tot 8 uren per dag
 - ☐ Meer dan 8 uren per dag
16. **In welke situaties gebruikt u uw hoortoestel?**
- ☐ Alleen in de vrije tijd
 - ☐ Alleen in werk/schoolsituatie
 - ☐ Zowel in vrije tijd als werk/schoolsituatie

UITERLIJK VAN UW HOORTOESTEL

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het uiterlijk van het hoortoestel dat u in de afgelopen vijf jaar gekocht of op proef heeft (gehad).

17. **Is het een probleem dat uw hoortoestel zichtbaar is?**
- ☐ Een groot probleem
 - ☐ Een klein probleem
 - ☐ Geen probleem
 - ☐ Niet van toepassing, ik vind het een voordeel dat het toestel zichtbaar is
 - ☐ Niet van toepassing, mijn hoortoestel is onzichtbaar
18. **Uit hoeveel kleuren kon u kiezen?**
- ☐ Geen keuze
 - ☐ Keuze uit 1 t/m 3 kleuren
 - ☐ Keuze uit 4 kleuren of meer
 - ☐ Niet van toepassing
 - ☐ Weet ik niet (meer)

19. **Wat vindt u van de vormgeving/design van uw hoortoestel?**
- ☐ Slecht
 - ☐ Matig
 - ☐ Goed
 - ☐ Zeer goed
 - ☐ Uitstekend
20. **Welk cijfer geeft u in het totaal het uiterlijk van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht uiterlijk. Een 10 betekent: uitstekend uiterlijk.**
- ☐ 0 heel erg slecht uiterlijk
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 uitstekend uiterlijk

GEBRUIKSGEMAK VAN UW HOORTOESTELLEN

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het gebruiksgemak van het hoortoestel dat u in de afgelopen vijf jaar gekocht of op proef heeft (gehad).

21. **Kan uw hoortoestel tegen vocht? (bijvoorbeeld tijdens sporten of regen)**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
22. **Is het vervangen van de batterij of accu makkelijk?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet
23. **Hoe lang gaan de batterijen/accu van uw hoortoestel gemiddeld mee?**
- ☐ Minder dan 2 dagen
 - ☐ 2 dagen tot 2 weken
 - ☐ 2 tot 4 weken
 - ☐ 4 weken tot 2 maanden
 - ☐ langer dan 2 maanden

24. **Is het makkelijk om uw hoortoestel op de ringleiding stand (t-stand) te zetten?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet
25. **Is het gebruik van de afstandsbediening makkelijk?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet
26. **Heeft uw hoortoestel genoeg mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Bijvoorbeeld het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume.**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
27. **Voldoet de pasvorm van het oorstukje van uw hoortoestel?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
28. **Hoe vaak heeft u uw hoortoestel in de afgelopen 12 maanden voor reparatie teruggebracht naar de audicien?**
- ☐ Nooit
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer of meer
29. **Welk cijfer geeft u in het totaal het gebruiksgemak van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht gebruiksgemak. Een 10 betekent: uitstekend gebruiksgemak.**
- ☐ 0 heel erg slecht gebruiksgemak
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 uitstekend gebruiksgemak
-

Geluidskwaliteit van uw hoortoestel

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de geluidskwaliteit van het hoortoestel dat u in de afgelopen vijf jaar gekocht of op proef heeft (gehad).

30. Hoe is de geluidskwaliteit van uw hoortoestel bij:

	<i>Te zacht</i>	<i>Goed</i>	<i>Te hard</i>
Weergave van eigen stem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zachte geluiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Harde geluiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeer harde geluiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Hoort u een echo of piep (bijvoorbeeld bij kauwen, glimlachen of telefoneren)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

32. Denk eens aan een situatie waarin u erg graag beter wilde horen, voordat u uw huidige hoortoestel had. Hoeveel heeft uw hoortoestel de afgelopen twee weken in deze situatie geholpen?

- ☐ Niet geholpen
- ☐ Een beetje geholpen
- ☐ Redelijk wat geholpen
- ☐ Veel geholpen
- ☐ Heel veel geholpen

33. Denk nog eens aan een situatie waarin u erg graag beter wilde horen, voordat u uw huidige hoortoestel had. Wanneer u uw huidige hoortoestel gebruikt, hoeveel moeite met horen heeft u dan nog steeds in deze situatie?

- ☐ Erg veel moeite
- ☐ Veel moeite
- ☐ Redelijk wat moeite
- ☐ Een beetje moeite
- ☐ Geen moeite

34. Was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, ZONDER het gebruik van overige hulpmiddelen zoals soloapparatuur, ringleiding, infrarood of FM:

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>Geen ervaring/ weet ik niet</i>
Alleen (thuis of elders), bijvoorbeeld het horen van de deurbel, lekkende kraan, waarschuwingsgeluiden van de wasmachine, iets laten vallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In gesprek met één persoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) in rustige omgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld thuis met gezin en radio op achtergrond aan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) in rustige omgeving (bijvoorbeeld vergadering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen) met omgevingsgeluiden (bijvoorbeeld receptie of feest)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>Geen ervaring/ weet ik niet</i>
In een zaal met meer dan 6 personen, waarbij 1 persoon een toespraak houdt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tijdens telefoongesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kijkend naar televisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luisterend naar muziek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op de fiets/brommer/motor/als voetganger in het verkeer (met windgeruis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de natuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tijdens het sporten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Gebruikt u naast uw hoortoestel nog andere hoorhulpmiddelen?

- ☐ Nee → *Ga door naar vraag 38*
☐ Ja

36. Welke hoorhulpmiddelen gebruikt u naast uw hoortoestel nog meer? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ringleiding/infrarood/FM (aangesloten op tv of audio-apparatuur)
☐ soloapparatuur
☐ waarschuwingssysteem (bijvoorbeeld lichtflits bij deurbel of bij brandalarm) → *Ga door naar vraag 38*
☐ weksysteem (bijvoorbeeld tril- of flitswekker) → *Ga door naar vraag 38*
☐ Tekst- en/of beeldtelefoon → *Ga door naar vraag 38*
☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

→ *Ga door naar vraag 38*

37. Was de geluidskwaliteit van uw hoortoestel goed in de volgende situaties, MET het gebruik van overige hulpmiddelen zoals soloapparatuur, ringleiding, infrarood of FM:

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>Geen ervaring/ weet ik niet</i>
In gesprek met klein gezelschap (tot 5 personen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In gesprek met groot gezelschap (vanaf 6 personen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kijkend naar televisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luisterend naar muziek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Welk cijfer geeft u de totale geluidskwaliteit van uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slechte geluidskwaliteit. Een 10 betekent: uitstekende geluidskwaliteit.

- ☐ 0 heel erg slechte geluidskwaliteit
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekend geluidskwaliteit

PRIJS/PRESTATIE

39. Wat waren de totale kosten van uw hoortoestel(len), inclusief eigen bijdrage? Bedrag in hele euro's zonder euro-teken!

€

--	--	--	--	--

40. Van de totale kosten, hoe hoog was het bedrag dat door de verzekeraar werd vergoed? Bedrag in hele euro's zonder euro-teken!

€

--	--	--	--	--

41. Van de totale kosten, hoe hoog was de eigen bijdrage? Bedrag in hele euro's zonder euro-teken!

€

--	--	--	--	--

42. Wat kreeg u voor het totale bedrag?

Aantal toestellen:	<input type="checkbox"/> 1 toestel	<input type="checkbox"/> 2 toestellen	
Oorstukjes:	<input type="checkbox"/> geen oorstukjes	<input type="checkbox"/> 1 oorstukje	<input type="checkbox"/> 2 oorstukjes
Batterij/accu:	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer)
Servicecontract:	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer)
Verzekering:	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer)

43. Is het betalen van de eigen bijdrage een probleem geweest?

☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Niet van toepassing, ik heb geen eigen bijdrage betaald

44. Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit? Een 0 Betekent: heel erg slechte prijs/kwaliteitsverhouding. Een 10 betekent: uitstekende prijs/kwaliteitsverhouding.

☐ 0 heel erg slechte prijs/kwaliteitsverhouding
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekende prijs/kwaliteitsverhouding

TOTALE OORDEEL OVER UW HOORTOESTEL

De volgende vragen gaan over uw totale oordeel over het hoortoestel dat u in de afgelopen vijf jaar gekocht of op proef heeft (gehad).

45. Vindt u over het algemeen genomen uw hoortoestel de moeite waard?

☐ Nee, niet de moeite waard
☐ Een beetje de moeite waard
☐ Redelijk de moeite waard
☐ Erg de moeite waard
☐ Heel erg de moeite waard

46. Werd u met uw hoortoestel de afgelopen twee weken beperkt door uw slechthorendheid in uw dagelijks leven?

☐ Heel erg beperkt
☐ Erg beperkt
☐ Redelijk beperkt
☐ Een beetje beperkt
☐ Niet beperkt

47. Hoeveel last denkt u dat mensen om u heen de afgelopen twee weken gehad hebben van uw slechthorendheid met uw hoortoestel in?

☐ Erg veel last
☐ Veel last
☐ Redelijk veel last
☐ Een beetje last
☐ Geen last

48. Had u liever een ander hoortoestel (bijvoorbeeld ander merk of type) gehad dan het hoortoestel dat u op dit moment (op proef) heeft?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet

49. Zou u dit hoortoestel bij vrienden en familie met hoorproblemen aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

50. Als u alles eens nagaat, in hoeverre heeft uw hoortoestel dan een verandering van uw levensvreugde teweeg gebracht?

- ☐ Slechter
- ☐ Geen verschil
- ☐ Iets beter
- ☐ Beter
- ☐ Veel beter

51. Als u één ding zou kunnen veranderen aan uw hoortoestel, wat zou dat dan zijn?

(a.u.b. in blokletters)

52. Welk eindcijfer geeft u uw hoortoestel? Een 0 betekent: heel erg slecht hoortoestel. Een 10 betekent: uitstekend hoortoestel.

- ☐ 0 heel erg slecht hoortoestel
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 uitstekend hoortoestel

53. Zou u een korte conclusie kunnen geven over uw hoortoestel?

(a.u.b. in blokletters)

OVER UZELF (DE CLIËNT)

De volgende vragen gaan over uzelf, of over degene waarvoor u de vragenlijst heeft ingevuld (uw kind/partner/kennis). Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

54. In welke mate bent u slechthorend? (Tip: op uw audiogram staat uw gehoorverlies uitgedrukt in aantal decibellen (dB) bij de term 'Fletscher-gemiddelde', maar u kunt deze vraag ook invullen op basis van de omschrijvingen.)

- ☐ 0-30 dB: zonder hoortoestel kan ik (bijna) alles verstaan of ik kan alleen zacht gefluister niet verstaan
- ☐ 31-60 dB: zonder hoortoestel is gefluister, zijn delen van gesprekken of bepaalde zachte medeklinkers niet verstaanbaar
- ☐ 61-90 dB: zonder hoortoestel zijn (delen van) gesprekken niet verstaanbaar
- ☐ >90 dB zonder hoortoestel kan ik (bijna) niets verstaan, geschreeuw is niet verstaanbaar

55. Heeft u te maken met één van de volgende hooraandoeningen?

hooraandoening:	Ja	Nee
Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oorsuizen (tinnitus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brughoektumor bij het oor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overige aandoening, zoals:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(a.u.b. in blokletters)

56. Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing: hier heb ik geen last van

57. Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd? (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker
- ☐ Weet ik niet (meer)

58. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker
- ☐ Weet ik niet (meer)

59. Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd? (uitgespoten, uitgezogen)

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker
- ☐ Weet ik niet (meer)

60. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ☐ Nee → Ga door naar vraag 62
- ☐ Ja

61. Hoe heeft die persoon u geholpen? (kruis alles aan wat van toepassing is)

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

OVER UZELF (DE INVULLER VAN DE VRAGENLIJST)

Tot slot stellen wij u een aantal vragen over uzelf. Met deze gegevens wordt nagegaan of de antwoorden van diverse groepen mensen verschillen. Indien u de vragenlijst voor iemand anders heeft ingevuld, beantwoord dan de onderstaande vragen toch over uzelf.

Omdat de ervaringen anoniem worden ingevoerd kan het zijn dat u deze vragen ook bij andere ervaringen al eens heeft ingevuld. Vult u in dat geval toch deze vragen nogmaals in. Onze excuses voor dit ongemak.

62. In welk jaar bent u geboren?

 jaartal

63. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

64. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

65. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

66. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

67. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

68. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

69. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

70. We willen deze vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.

(a.u.b. in blokletters)

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

*U kunt deze opsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.
Een postzegel is niet nodig.*

Vragenlijst Hoortoestel Zorgverzekeraar

Ervaringen met een Zorgverzekeraar

versie 1

juli 2010

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het Centrum Klantervaring Zorg en de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden in samenwerking met Vilans en de zorgverzekeraars Agis, CZ en UVIT.

*Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw zorgverzekeraar wat betreft de hoorzorg. Het invullen duurt ongeveer 20 minuten.
Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig.*

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden. Uw persoonsgegevens worden niet zonder uw toestemming met iemand gedeeld. Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig.

Als u ervoor kiest om het niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvolp. Het wel of niet meedoen heeft geen enkele invloed op uw verdere behandeling.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst hebt teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen. Alle vragenlijsten worden anoniem verwerkt.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle vragen** door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Kruis steeds **één antwoord** aan per vraag. Bij sommige vragen kunt u meerdere antwoorden aankruisen. Dit staat dan bij de betreffende vragen aangegeven.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan die op u niet van toepassing zijn. In dat geval ziet u een aanwijzing die u vertelt met welke vraag u daarna verder moet. Dit is als volgt aangegeven:

☒ Ja → **Ga door met vraag ...**

☐ Nee

- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet dan het ingevulde hokje tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

(☒) Ja

☒ Nee

Introductie

1. Heeft u, uw kind, partner of kennis voor wie u de vragenlijst invult de afgelopen 5 jaar een beroep gedaan op uw verzekeraar voor het vergoeden van hoorzorg?

¹ ☐ Nee → Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)

² ☐ Ja

2. Heeft u over deze verzekeraar in de afgelopen 12 maanden al eerder uw ervaring gegeven via Hoorwijzer.nl?

¹ ☐ Nee, ik heb nog helemaal geen ervaring ingevuld of alleen over een andere verzekeraar

² ☐ Ja → U kunt slechts eenmaal een ervaring over dezelfde audicien invullen. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)"

3. Voor wie vult u deze vragenlijst in?

¹ ☐ Voor mijzelf: ik heb zelf een hoortoestel

² ☐ Voor mijn kind

³ ☐ Voor mijn partner

⁴ ☐ Voor mijn familielid, vriend of kennis

Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

Algemene gegevens van de verzekeraar

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met uw huidige zorgverzekering. Sommige vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen 12 maanden.

4. Over welke zorgverzekeraar wilt u een ervaring invullen?

- | | |
|---|--|
| ¹ <input type="checkbox"/> Aegon Zorgverzekering | ²¹ <input type="checkbox"/> Lancyr |
| ² <input type="checkbox"/> Agis | ²² <input type="checkbox"/> Menzis |
| ³ <input type="checkbox"/> AnderZorg | ²³ <input type="checkbox"/> OHRA |
| ⁴ <input type="checkbox"/> Avéro Achmea | ²⁴ <input type="checkbox"/> ONVZ |
| ⁵ <input type="checkbox"/> Azivo | ²⁵ <input type="checkbox"/> OZF Achmea |
| ⁶ <input type="checkbox"/> AZVZ | ²⁶ <input type="checkbox"/> PNO Ziektelkosten |
| ⁷ <input type="checkbox"/> Confior | ²⁷ <input type="checkbox"/> Pro Life |
| ⁸ <input type="checkbox"/> CZ | ²⁸ <input type="checkbox"/> PWZ Achmea |
| ⁹ <input type="checkbox"/> De Amersfoortse | ²⁹ <input type="checkbox"/> Salland |
| ¹⁰ <input type="checkbox"/> De Friesland | ³⁰ <input type="checkbox"/> SIZ |
| Zorgverzekeraar | ³¹ <input type="checkbox"/> Stad Holland |
| ¹¹ <input type="checkbox"/> De Goudse | Zorgverzekeraar |
| ¹² <input type="checkbox"/> Delta Lloyd | ³² <input type="checkbox"/> Take Care Now |
| ¹³ <input type="checkbox"/> DSW | ³³ <input type="checkbox"/> Trias |
| ¹⁴ <input type="checkbox"/> DVZ | ³⁴ <input type="checkbox"/> Univé |
| ¹⁵ <input type="checkbox"/> FBTO | ³⁵ <input type="checkbox"/> VGZ |
| ¹⁶ <input type="checkbox"/> Fortis ASR | ³⁶ <input type="checkbox"/> VVAA |
| ¹⁷ <input type="checkbox"/> Groene Land Achmea | ³⁷ <input type="checkbox"/> Zekur |
| ¹⁸ <input type="checkbox"/> Interpolis | ³⁸ <input type="checkbox"/> Zilveren Kruis Achmea |
| ¹⁹ <input type="checkbox"/> IZA Zorgverzekeraar | ³⁹ <input type="checkbox"/> Zorg en Zekerheid |
| ²⁰ <input type="checkbox"/> IZZ Zorgverzekeraar | ⁴⁰ <input type="checkbox"/> Zorgverzekeraar UMC |

⁴¹ ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

5. Over welk verzekeringspakket wilt u een ervaring invullen?

¹ ☐ Basispakket

² ☐ Aanvullend pakket, namelijk:

6. Bent u individueel verzekerd of via een collectief?

¹ ☐ Individueel

² ☐ Collectief via werkgever

³ ☐ Collectief via werkgever van mijn partner

⁴ ☐ Collectief niet via werkgever

7. In hoeverre heeft uw gehoorverlies een rol gespeeld bij de keuze voor deze verzekering?

¹ ☐ Geen rol gespeeld bij deze keuze

² ☐ Enigszins

³ ☐ In grote mate

⁴ ☐ Volledig

Bereikbaarheid

8. Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met uw verzekeraar in verband met hoorhulpmiddelen?

--	--	--	--

 jaartal

9. In hoeverre is het een probleem geweest om informatie over hoorhulpmiddelen op de website van uw zorgverzekeraar te vinden?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd informatie op de website van mijn zorgverzekeraar te vinden

10. In hoeverre is het een probleem geweest om de klantenservice telefonisch te bereiken?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar te bellen
 → ga naar vraag 12

11. Als u belde met de klantenservice over hoorhulpmiddelen, hoe vaak kreeg u dan de informatie of hulp die u nodig had?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar over hoorhulpmiddelen te bellen

12. In hoeverre is het een probleem geweest om de klantenservice te bereiken per teksttelefoon?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar te bereiken per teksttelefoon → ga naar vraag 14

13. Als u uw zorgverzekeraar over hoorhulpmiddelen per teksttelefoon wilde bereiken, hoe vaak kreeg u dan de informatie of hulp die u nodig had?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar te bereiken per teksttelefoon over hoorhulpmiddelen

14. In hoeverre is het een probleem geweest om de klantenservice schriftelijk te bereiken?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar schriftelijk te bereiken → ga naar vraag 16

15. Als u uw zorgverzekeraar schriftelijk over hoorhulpmiddelen wilde bereiken, hoe vaak kreeg u dan de informatie of hulp die u nodig had?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar schriftelijk te bereiken over hoorhulpmiddelen

16. In hoeverre is het een probleem geweest om uw zorgverzekeraar per e-mail te bereiken?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar te bereiken per e-mail → ga naar vraag 18

17. Als u een e-mail over hoorhulpmiddelen stuurde naar uw zorgverzekeraar, hoe vaak kreeg u dan de informatie of hulp die u nodig had?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: ik heb niet geprobeerd mijn zorgverzekeraar te bereiken per e-mail over hoorhulpmiddelen

18. Welk cijfer geeft u de totale bereikbaarheid van uw zorgverzekeraar? Een 0 betekent: heel erg slechte bereikbaarheid. Een 10 betekent: uitstekende bereikbaarheid.

⁰ ☐ 0 *heel erg slechte bereikbaarheid*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende bereikbaarheid*

Service

19. Wanneer heeft u voor het laatst gesproken met een medewerker van uw zorgverzekeraar over hoorhulpmiddelen?

--	--	--	--

 jaartal

¹ ☐ Nooit → ga naar vraag 28

20. Luisterden de medewerkers van uw zorgverzekeraar aandachtig naar u?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

21. Hadden de medewerkers van uw zorgverzekeraar voldoende tijd voor u?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

22. Namen de medewerkers van uw zorgverzekeraar u serieus?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

23. Gaven medewerkers van uw zorgverzekeraar u tegenstrijdige informatie?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

24. Legden de medewerkers van uw zorgverzekeraar u dingen op een begrijpelijke manier uit?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd

25. Hielden de medewerkers van uw zorgverzekeraar zich aan afspraken die zij met u maakten (bijvoorbeeld terugbellen, informatie uitzoeken)?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing

26. Hielden de medewerkers van uw zorgverzekeraar rekening met uw slechthorendheid?

¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing / niet nodig

27. Welk cijfer geeft u de service van uw zorgverzekeraar? Een 0 betekent: heel erg slechte service. Een 10 betekent: uitstekende service.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte service*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *Uitstekende service*

29. Welk cijfer geeft u de keuzevrijheid van uw zorgverzekeraar? Een 0 betekent: heel erg slechte keuzevrijheid. Een 10 betekent: uitstekende keuzevrijheid.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte keuzevrijheid*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende keuzevrijheid*

Keuzevrijheid

28. Hoeveel vrijheid heeft u met uw verzekeringspakket bij het kiezen van een:

	Geen	Beperkt (voorkeurs lijst)	Vrij binnen regio	Volledig vrij	Geen ervaring/ weet niet
a. Kno-afdeling	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
b. Audiologisch centrum	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
c. Audicien	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
d. Merk hoortoestel	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
e. Merk hulpmiddel zoals solo-apparatuur, FM- en infraroodsystemen, ringleidingen, wek- en waarschuwingssystemen	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
f. Logopedist	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
g. Tolk	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
h. Hulpverlener (psychologisch, maatschappelijk, werk en opleiding)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>

Hoorzorg

30. Wanneer heeft u voor het laatst een beroep gedaan op uw verzekering voor vergoeding van een hoortoestel, ander hoorhulpmiddel of hoorzorg?

--	--	--	--

 jaartal

¹☐ Nog nooit → ga naar vraag 38

31. In hoeverre was het een probleem om geaccepteerd te worden voor de aanvullende verzekering?

- ¹☐ Een groot probleem
²☐ Een klein probleem
³☐ Geen probleem
⁴☐ Weet ik niet
⁵☐ Niet van toepassing:
 ik ben niet aanvullend verzekerd

32. Heeft u voldoende voorlichting van uw verzekeraar gehad over de vergoedingen van hoorhulpmiddelen?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

33. Was de hoogte van de vergoedingen van hoorhulpmiddelen van uw verzekering voldoende?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

34. Waren de regels en voorwaarden voor het (vergoed) krijgen van een hoorhulpmiddel duidelijk?

- ¹☐ Nooit
²☐ Soms
³☐ Meestal
⁴☐ Altijd

35. Weet u na hoeveel tijd u recht heeft op een nieuw, vervangend hoortoestel?

- ¹☐ Nee → ga naar vraag 37
²☐ Ja

36. Is de tijd die u moet wachten voordat u een nieuw hoortoestel krijgt vergoed van uw verzekeraar een probleem voor u?

- ¹☐ Een klein probleem
²☐ Een groot probleem
³☐ Geen probleem

37. Welk cijfer geeft u de gehoorzorg van uw zorgverzekeraar? Een 0 betekent: heel erg slechte hoorzorg. Een 10 betekent: uitstekende hoorzorg.

- ⁰☐ 0 *heel erg slechte hoorzorg*
¹☐ 1
²☐ 2
³☐ 3
⁴☐ 4
⁵☐ 5
⁶☐ 6
⁷☐ 7
⁸☐ 8
⁹☐ 9
¹⁰☐ 10 *uitstekende hoorzorg*

Prijs/prestatie

Omdat uw ervaringen anoniem worden ingevoerd kan het zijn dat u onderstaande vragen ook bij andere ervaringen al eens heeft ingevuld. Vult u in dat geval toch deze vragen nogmaals in. Onze excuses voor dit ongemak.

38. Wat waren de totale kosten van uw hoortoestel, incl. eigen bijdrage? Bedrag in hele euro's noemen zonder euro-teken!

€

--	--	--	--

39. Van de totale kosten, hoe hoog was het bedrag dat door de verzekeraar vergoed werd? Bedrag in hele euro's noemen zonder euro-teken!

€

--	--	--	--

40. Van de totale kosten, hoe hoog was de eigen bijdrage? Bedrag in hele euro's noemen zonder euro-teken!

€

--	--	--	--

41. Wat kreeg u voor het totale bedrag?

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|--|
| ^a Aantal toestellen | ¹ <input type="checkbox"/> 1 toestel | ² <input type="checkbox"/> 2 toestellen | |
| ^b Oorstukjes | ¹ <input type="checkbox"/> geen oorstukjes | ² <input type="checkbox"/> 1 oorstukje | ³ <input type="checkbox"/> 2 oorstukjes ⁴ <input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer) |
| ^c Batterij/accu? | ¹ <input type="checkbox"/> Ja | ² <input type="checkbox"/> Nee | ³ <input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer) |
| ^d Servicecontract | ¹ <input type="checkbox"/> Ja | ² <input type="checkbox"/> Nee | ³ <input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer) |
| ^e Verzekering | ¹ <input type="checkbox"/> Ja | ² <input type="checkbox"/> Nee | ³ <input type="checkbox"/> Weet ik niet (meer) |

42. In hoeverre is het betalen van de eigen bijdrage een probleem geweest?

- ¹ ☐ Een groot probleem
² ☐ Een klein probleem
³ ☐ Geen probleem
⁴ ☐ Niet van toepassing, ik heb geen eigen bijdrage betaald

43. Welk cijfer geeft u de prijs van uw hoortoestel in vergelijking met de kwaliteit? Een 0 betekent: heel erg slechte prijs/kwaliteitsverhouding. Een 10 betekent: uitstekende prijs/kwaliteitsverhouding.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte*
¹ ☐ 1 *prijs/kwaliteitsverhouding*
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende prijs/kwaliteitsverhouding*

Overige hoorhulpmiddelen

44. Heeft u ook aanvullende hoorhulpmiddelen gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar?

- ¹ ☐ Nee → ga naar vraag 47
² ☐ Ja

45. In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorhulpmiddelen vergoed?

	Volledig vergoed	Deels vergoed	Niet vergoed	In bruikleen	Geen ervaring
a. Ringleiding in huis	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
b. Infrarood of FM-systeem	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
c. Waarschuwingssysteem	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
d. Weksysteem	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
e. Soloapparatuur	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
f. Luisterhulp	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
g. Gehoorbeschermer	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
h. Telefoonversterker	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
i. Teksttelefoon	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
j. Mobiele telefoonaccessoires	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
k. Aanpassingen in huis t.b.v. akoestiek	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
l. Signaalhond	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>
m. Lidmaatschap Nederlandse Vereniging Voor Slechthorenden	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>	⁵ <input type="checkbox"/>

46. In welke mate kreeg u de volgende aanvullende hoorzorg vergoed?

	Volledig vergoed	Deels vergoed	Niet vergoed	Geen ervaring
a. Cursus spraakafzien (liplezen)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
b. Deelname oefengroep spraakafzien	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
c. Cursus ondersteunende gebaren	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
d. Behandelingen kno-arts	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
e. Behandelingen audioloog	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
f. Behandelingen maatschappelijk werker	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
g. Behandelingen psychische hulpverlener	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
h. Behandelingen logopedist	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
i. Behandelingen alternatief genezer	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
j. Operatieve handelingen aan oor	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>
k. Erfelijkheidsonderzoek	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>	³ <input type="checkbox"/>	⁴ <input type="checkbox"/>

47. Welk cijfer geeft u de premie die u betaalt aan uw zorgverzekeraar in relatie tot de vergoedingen van hoorhulpmiddelen en hoorzorg? Een 0 betekent: heel erg slechte premie in vergelijking met de vergoedingen. Een 10 betekent: uitstekende premie in vergelijking met vergoedingen.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte premie in vergelijking met vergoedingen*
¹ ☐ 1 *vergelijking met vergoedingen*
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende premie in vergelijking met vergoedingen*

50. Als u één ding zou kunnen veranderen aan uw zorgverzekeraar, wat zou dat dan zijn?

51. Zou u een korte conclusie kunnen geven over uw zorgverzekeraar voor wat betreft de hoorzorg?

Totale oordeel zorgverzekeraar

48. Zou u uw zorgverzekeraar bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- ¹ ☐ Beslist niet
² ☐ Waarschijnlijk niet
³ ☐ Waarschijnlijk wel
⁴ ☐ Beslist wel

49. Welk cijfer geeft u uw zorgverzekeraar? Een 0 betekent: heel erg slechte zorgverzekeraar. Een 10 betekent: uitstekende zorgverzekeraar.

- ⁰ ☐ 0 *heel erg slechte zorgverzekeraar*
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 *uitstekende zorgverzekeraar*

Over uzelf

Als laatste stellen wij u een aantal vragen over uzelf. Met deze gegevens wordt nagegaan of de antwoorden van diverse groepen mensen verschillen. Indien u de vragenlijst voor iemand anders heeft ingevuld, beantwoord dan de onderstaande vragen toch over uzelf. Omdat de ervaringen anoniem worden ingevoerd kan het zijn dat u deze vragen ook bij andere ervaringen al eens heeft ingevuld. Vult u in dat geval toch deze vragen nogmaals in. Onze excuses voor dit ongemak.

52. In welk jaar bent u geboren?

--	--	--	--

 jaartal

53. Bent u een man of een vrouw?

- ¹ ☐ Man
² ☐ Vrouw

54. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- ¹ ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
² ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
³ ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
⁴ ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
⁵ ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
⁶ ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
⁷ ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
⁸ ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
⁹ ☐ Anders, namelijk:

55. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

56. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

57. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ¹ ☐ Nederland
² ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
³ ☐ Suriname
⁴ ☐ Marokko
⁵ ☐ Turkije
⁶ ☐ Duitsland
⁷ ☐ Nederlandse Antillen
⁸ ☐ Aruba
⁹ ☐ Anders, namelijk:

58. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ¹ ☐ Nederlands
² ☐ Fries
³ ☐ Nederlands dialect
⁴ ☐ Anders, namelijk:

59. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ¹ ☐ Nee → ga naar vraag 61
² ☐ Ja

60. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.

- ^a ☐ Heeft de vragen voorgelezen
^b ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
^c ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
^d ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
^e ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

61. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ¹ ☐ Uitstekend
² ☐ Zeer goed
³ ☐ Goed
⁴ ☐ Matig
⁵ ☐ Slecht

62. Bent u lid van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)?

- ¹ ☐ Nee
² ☐ Ja

De volgende vragen gaan over uzelf, of over degene waarvoor u de vragenlijst heeft ingevuld (uw kind/partner/kennis). Wanneer u de vragenlijst invult voor uw kind, partner of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/kennis'.

63. In welke mate bent u slechthorend? (Tip: op uw audiogram staat uw gehoorverlies uitgedrukt in aantal decibellen (dB) bij de term 'Fletcher-gemiddelde', maar u kunt deze vraag ook invullen op basis van de omschrijvingen)

- ¹ ☐ 0-30 dB: zonder hoortoestel kan ik (bijna) alles verstaan of ik kan alleen zacht gefluister niet verstaan
² ☐ 31-60 dB: zonder hoortoestel is gefluister, zijn delen van gesprekken of bepaalde zachte medeklinkers niet verstaanbaar
³ ☐ 61-90 dB: zonder hoortoestel zijn (delen van) gesprekken niet verstaanbaar
⁴ ☐ >90 dB zonder hoortoestel kan ik (bijna) niets verstaan, geschreeuw is niet verstaanbaar

64. Heeft u te maken met één van de volgende gehoorandoeningen?

Gehooraandoening	Ja	Nee
^a Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
^b Oorsuizen (tinnitus)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
^c Draaierigheid/duizeligheid (ziekte van Ménière)	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
^d Brughoektumor bij het oor	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>
^e Overige aandoening, zoals:	¹ <input type="checkbox"/>	² <input type="checkbox"/>

65. Als u tinnitus, hyperacusis, Ménière of een andere hooraandoening heeft, hoe vaak heeft u daar dan last van?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ Soms
³ ☐ Meestal
⁴ ☐ Altijd
⁵ ☐ Niet van toepassing: hier heb ik geen last van

66. Hoe vaak in uw leven bent u aan uw oor geopereerd (bijvoorbeeld plaatsen van buisjes, herstel van het trommelvlies etc.)?

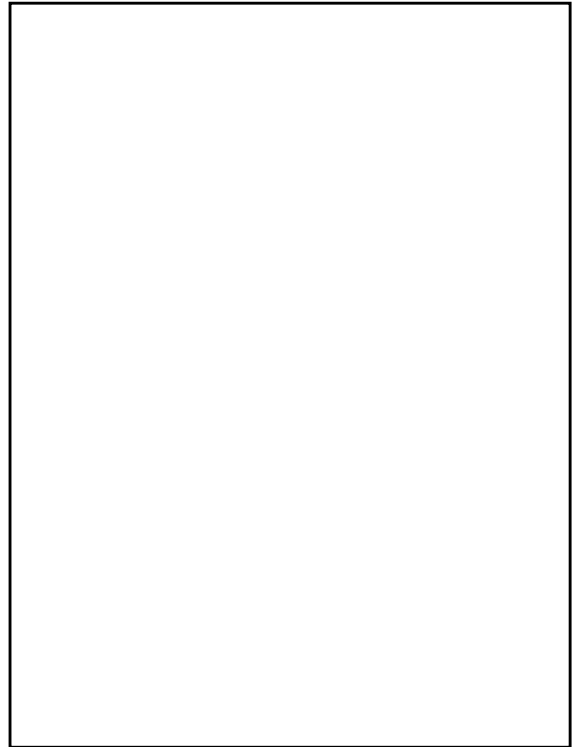
- ¹ ☐ Nooit
² ☐ 1 keer
³ ☐ 2 keer
⁴ ☐ 3 keer
⁵ ☐ 4 keer
⁶ ☐ 5 keer of vaker
⁷ ☐ Weet ik niet (meer)

67. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 5 jaar een oorontsteking gehad?

- ¹ ☐ Nooit
² ☐ 1 keer
³ ☐ 2 keer
⁴ ☐ 3 keer
⁵ ☐ 4 keer
⁶ ☐ 5 keer of vaker
⁷ ☐ Weet ik niet (meer)

68. Hoe vaak moesten uw oren in de afgelopen 5 jaar worden gereinigd (uitgespoten, uitgezogen)?
- ¹ ☐ Nooit
 - ² ☐ 1 keer
 - ³ ☐ 2 keer
 - ⁴ ☐ 3 keer
 - ⁵ ☐ 4 keer
 - ⁶ ☐ 5 keer of vaker
 - ⁷ ☐ Weet ik niet (meer)
69. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderde motoriek van uw vingers en/of arm?
- ¹ ☐ Nooit
 - ² ☐ Soms
 - ³ ☐ Meestal
 - ⁴ ☐ Altijd
70. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een verminderd gezichtsvermogen van uw ogen?
- ¹ ☐ Nooit
 - ² ☐ Soms
 - ³ ☐ Meestal
 - ⁴ ☐ Altijd
71. Moet er bij de keuze van een hoortoestel rekening gehouden worden met een allergie voor bepaalde stoffen of gevoelige huid (bijvoorbeeld voor de oorstukjes)?
- ¹ ☐ Nooit
 - ² ☐ Soms
 - ³ ☐ Meestal
 - ⁴ ☐ Altijd

72. We willen deze vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.





HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

**U kunt deze opsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop
Een postzegel is niet nodig.**

Deze ruimte niet beschrijven a.u.b.

--	--

-

--	--

-

--	--	--	--

--

