



# 2015

JAARDOCUMENT

# Op koers



*“We zijn trots dat zoveel cliënten voor de NSDSK kiezen.”*



## DE NSDSK: OP KOERS

**ERNEST MÜTER**  
Bestuurder NSDSK

**De NSDSK is een zorgaanbieder en kennisinstelling op het gebied van taal en gehoor, met als ambitie om voorop te lopen door expertise. In de afgelopen jaren is de NSDSK flink gegroeid. Tot en met 2014 zagen we vooral een grote toename van het aantal kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS) in onze vroegbehandeling. In het afgelopen jaar bleven deze aantallen vrij stabiel, maar zat de toename juist bij de cliënten van ons audiologisch centrum.**

Een deel van deze groei komt voort uit eerdere en betere signalering. Hier dragen we als NSDSK actief aan bij, zowel op het gebied van gehoorproblemen, onder andere via de neonatale gehoorscreening, als op het gebied van taalontwikkeling. Het is belangrijk dat auditieve en

communicatieve problemen zo vroeg mogelijk worden opgespoord en behandeld. Dat lukt steeds beter en dat zien we terug in de cijfers.

We zijn trots dat zoveel cliënten voor de NSDSK kiezen. Intussen is het een permanente uitdaging om de vraag aan te kunnen. Door de landelijke stelselwijziging in de zorg is de druk nog verder toegenomen. In het afgelopen jaar heeft iedereen veel inspanning geleverd om de gevraagde zorg te bieden. Op verschillende plaatsen in de organisatie is de capaciteit uitgebreid en inmiddels zijn we gestart met avondopenstelling van het Audiologisch Centrum. Voor de vroegbehandeling TOS combineren we capaciteitsuitbreiding met productdifferentiatie. We zetten regelmatig het programma Taaltijd in en we werken met overbruggingsgroepen. Een pilot met een ambulante team is in voorbereiding.

Door de groei wordt de organisatie complexer en komt er meer nadruk

te liggen op goede interne en externe communicatie. Onze kracht is de kennisuitwisseling en de samenwerking onderling, met onze cliënten en met onze externe partners. Juist nu we zo gegroeid zijn is het nog belangrijker om elkaar op te zoeken, want onze innovatieve kracht komt voort uit deze samenwerking. Vernieuwing ontstaat wanneer mensen met verschillende perspectieven elkaar ontmoeten. Op die manier blijven we van elkaar leren, blijven we verkennen en blijven we pionieren. En dat is de koers die we als NSDSK willen varen.

Ik hoop dat u als lezer van dit jaardocument een goed beeld krijgt van de NSDSK in 2015. Ook krijgt u zo hier en daar een doorkijkje naar onze plannen voor de komende jaren. Van elkaar leren blijft daarin een centraal thema, dat kan ik u alvast beloven.

**Ernest Müter**  
Raad van Bestuur

# IN DIT JAARDOCUMENT



06

**TIJDLIJN**  
Januari - Februari

08

**INTERVIEW MET  
MAUREEN ARETS**  
De elektronische  
leeromgeving (elo) biedt  
meer flexibiliteit

10

**DE NSDSK IN  
VOGELVLUCHT**

12

**INTERVIEW  
ERNEST MÜTER MET  
CAROLIEN RIEFFE**  
Altijd op zoek naar nieuwe  
vragen om te beantwoorden

14

**DE CLIËNT-  
TEVREDENHEID**

16

**TIJDLIJN**  
April - September

22

18

**INTERVIEW MET  
TJITSKE SCHUIITEMA**  
Introductie Echoscreen III

20

**DE FINANCIËN**

22

**INTERVIEW MET  
CHARL KRUIJER**  
Het Audiologisch  
Centrum

26

24

**ONZE  
MEDEWERKERS**

26

**INTERVIEW MET  
ISABELLE BOGAERS**  
De methodiek  
doof/slechthorend, een  
leidraad en een naslagwerk

28

**TIJDLIJN**  
Oktober - December

30

30

**INTERVIEW MET  
MAAIKE DIENDER**  
TOS in beeld

# TIJDLIJN

## 2015



13 JAN

### MASTERCLASS ETIOLOGIE VAN GEHOORVERLIES EEN GROOT SUCCES!

De masterclass "Etiologie van gehoorverlies" werd zeer positief beoordeeld. Collega's van het VUmc gingen onder andere in op de herkenning van syndromen en op ontwikkelingen in de genetica. Zowel de inhoud als de locatie kreeg gemiddeld een 8 als rapportcijfer. Veel collega's meldden dat het interessant en leerzaam was en voor herhaling/verdieping vatbaar.

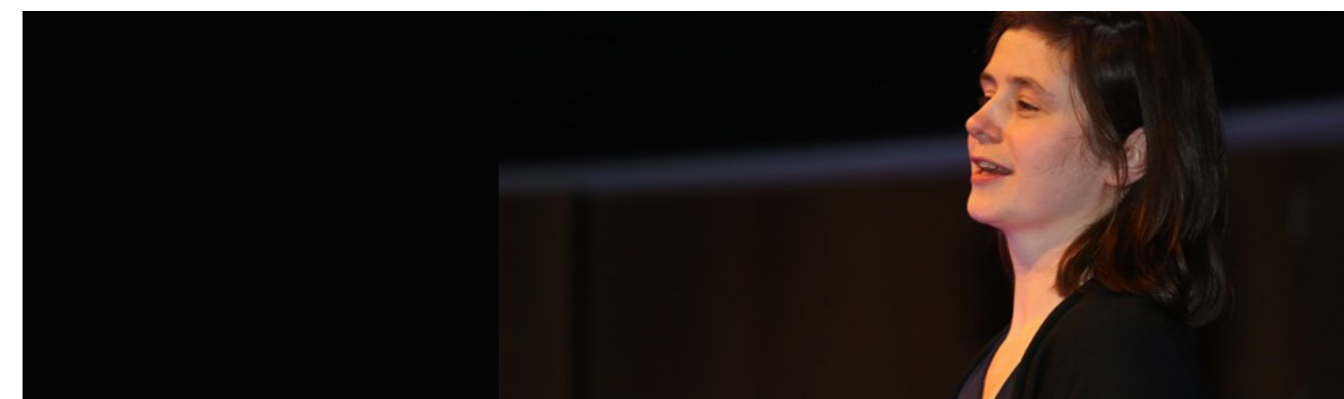
JANUARI



30 JAN

### FILMOPNAME

De NSDSK was het decor van de filmopnames van RTL LifestyleXperience over onze neonatale gehoorscreening. Suzanne van Oostrom demonstreerde hoe het screenen in zijn werk gaat. De uitzending was zaterdag 14 februari.



6 FEB

### TAALSTAAL

De congrescommissie stelde een boeiend programma samen rondom het thema 'Taalontwikkelingsstoornis: afbakening en comorbiditeit'. Tijdens het congres sprak een aantal buitenlandse sprekers: Sue Roulstone, Gary Morgan, Susan Ellis Weismer afgewisseld met sprekers van eigen bodem: Carolien Rieffe, Ellen Gerrits, Elma Blom, Rob Zwitserlood, Bernadette Vermeij en Elise de Bree.

FEBRUARI



7 FEB

### OVERHANDIGING EERSTE EXEMPLAAR ZO PRAAT IK

Op feestelijke wijze werd het boek 'Zo praat ik' gepresenteerd aan de gezinnen en kinderen die mee hadden gewerkt en overige geïnteresseerden. Voor de kinderen was ook nog een kindervoorstelling georganiseerd.



17 FEB

### FEESTELIJKE OPENING STER HILVERSUM

Er was veel belangstelling voor de opening van de nieuwe locatie van de Ster in Hilversum. Naast de kinderen van de Ster en hun ouders, ouders van de kinderen van de KinderCampus (basisonderwijs) en Taalkring (Auris, cluster 2) kwamen logopedisten, medewerksters van het Audiologisch Centrum en andere belangstellenden een kijkje nemen.



# DE ELEKTRONISCHE LEEROMGEVING (ELO) BIEDT MEER FLEXIBILITEIT

INTERVIEW MET MAUREEN ARETS

Maureen Arets werkt als gebarendocent bij de NSDSK. Daarnaast ontwikkelde zij samen met collega's de cursus Nederlands met Gebaren+ (NmG+). Als gebarendocent geeft zij niet alleen les aan gezinnen die bij de NSDSK in begeleiding zijn, zij geeft ook gebarencursussen aan medewerkers die werkzaam zijn op een behandelgroep.

"Binnen de NSDSK nemen gebaren een belangrijke plaats in op de behandelgroepen. Daarom is het van belang dat medewerkers een basis gebarenschat hebben én deze gebruiken tijdens hun werk. Het uiteindelijke doel van het geven van de cursus is dat de medewerkers zich met gebaren (in NmG) kunnen uitdrukken." In 2014 is er een start gemaakt om de cursus NmG+ voor medewerkers om te zetten naar een Elektronische Leeromgeving, de ELO. In 2015 is de ELO 'live' gegaan en zijn de eerste medewerkers gestart met deze online cursus.

## ELO

Bij de start van de 'bouw' van de ELO lag het cursusmateriaal van de NmG+-cursus voor medewerkers al klaar. "Toch was het een hele puzzel om het materiaal dat we al hadden over te zetten naar een online cursus. Je kunt bijvoorbeeld niet een-op-een het cursistenboek plakken in een website. De cursus bestaat uit verschillende lessen, oefeningen en opdrachten die op een logische manier een plek moesten krijgen in de ELO. Naast de hele technische kant van de ELO was het een uitdaging om een goede structuur in de website aan te brengen." De medewerker cursus NmG+ werd voorheen altijd op locatie gegeven. "Dat betekent dat we de cursus twee keer per jaar in Amsterdam of Alkmaar gaven aan medewerkers van de behandelgroepen. Toen we net met de NmG+-cursus begonnen moesten een heleboel medewerkers geschoold worden en waren de groepen goed gevuld. Inmiddels hoeven alleen nieuwe

medewerkers de cursus nog te volgen en worden de groepen steeds kleiner." Dit is een van de redenen waarom besloten is om over te stappen naar een online leeromgeving. "Met de ELO kunnen medewerkers starten met hun NmG+-cursus zodra ze in dienst komen bij de NSDSK. Ze hoeven niet meer te wachten tot er een nieuwe groep start. Voorheen zat er soms wel een half jaar tussen de indiensttreding en het starten van een cursus. Voordat een medewerker de eindtoets dan gehaald had, was je soms wel een jaar verder." Een ander voordeel van de ELO is dat medewerkers de cursus kunnen doen op de momenten die hen uitkomt, ze zijn niet meer gebonden aan vaste cursusdata. Ook wordt de reistijd aanzienlijk ingekort.

## BLENDED LEARNING

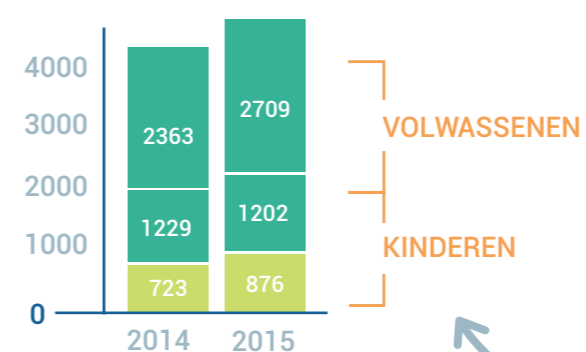
Cursisten van de ELO krijgen een inlogcode naar hun eigen leeromgeving. De leeromgeving is opgedeeld in drie

blokken. De cursist kan pas verder naar het tweede blok als alle onderdelen van blok 1 zijn afgerond. De onderdelen binnen een blok bestaan uit theorie en opdrachten. "Cursisten hebben contact met hun docent via e-mail. Ook moeten cursisten opdrachten en filmpjes uploaden in hun eigen leeromgeving. De docent kan hier dan direct feedback op geven." Veel contact met de docenten verloopt dus online. Het is niet wenselijk om persoonlijk contact met docenten en medecursisten helemaal weg te laten. "Het gaat in deze cursus om het leren van gebaren. Gebaren zijn visueel en kun je alleen goed begrijpen als je ze óók in 3D ziet, en dus niet alleen vanaf een schermje. Bovendien is het erg leuk en leerzaam om met docenten en in de groep gebaren te oefenen en ervaringen uit te wisselen." De ELO is daarom een vorm van 'Blended Learning.' Dat betekent dat de cursus deels online plaatsvindt en dat er 'face to face' contactmomenten met docenten en medecursisten

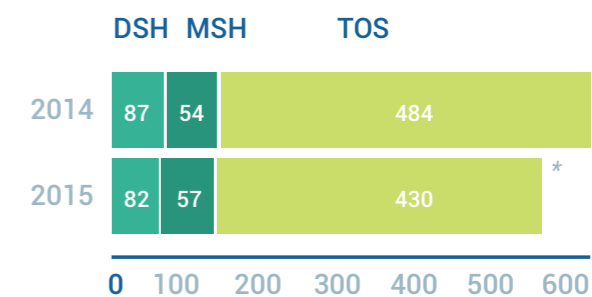
zijn. "Om de twee maanden is er een lesmiddag waar gezamenlijk gebaren worden geoefend en bijvoorbeeld een toets gemaakt kan worden. Tijdens deze dag zijn alle cursisten aanwezig die op dat moment bezig zijn met de ELO. Er zijn dan cursisten aanwezig die net begonnen zijn en cursisten die bijna gaan afronden. Dat maakt deze middagen extra dynamisch." De verwachting is dat in het voorjaar van 2016 de eerste cursisten de cursus afronden. "We merken dat het online leren veel discipline vereist van cursisten. Ook ondervinden cursisten soms problemen met het uploaden van filmmateriaal. We blijven de ELO doorontwikkelen en zoeken naar mogelijkheden om cursisten extra te ondersteunen."

# DE NSDSK IN VOGELVLUCHT

## CLIËNTEN ACHN



## CLIËNTEN VB



\* per 2015 zijn de kinderen die VTO-vroeghulp krijgen overgegaan van de VB naar het AC



De NSDSK is een zorgaanbieder voor iedereen met een gehoor-, spraak- of taalbeperking.



Carolien Rieffe promoveerde in 1998 aan de Vrije Universiteit op haar onderzoek naar emoties bij kinderen. Sinds 2004 is zij werkzaam bij de Universiteit Leiden en heeft ze zich gespecialiseerd in het emotioneel functioneren van kinderen met een beperking.

In 2010 is Carolien benoemd als bijzonder hoogleraar 'Sociale en emotionele ontwikkeling bij kinderen met een auditieve en/of communicatieve beperking'. Deze bijzondere leerstoel is ingesteld door de NSDSK en gevestigd bij de Universiteit Leiden. In 2015 is de leerstoel voor de komende vijf jaar verlengd. Ernest Müter sprak Carolien over deze bijzondere samenwerking.

#### 5 JAAR LEERSTOEL

Al voordat Carolien benoemd werd tot bijzonder hoogleraar werkte zij samen met de NSDSK. "Deze samenwerking begon kleinschalig met één project. In 2008 hebben we gezamenlijk een grote subsidie aangevraagd voor een onderzoeksproject naar

de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen met een cochleair implantaat. Na toekenning van de subsidie werd het project en daarmee ook de samenwerking een stuk omvangrijker." Met het instellen van de leerstoel spraken zowel de Universiteit Leiden als de NSDSK de intentie uit om de samenwerking verder uit te breiden. De sociaal-emotionele ontwikkeling van onze doelgroep is een van de speerpunten binnen het onderzoek van de NSDSK. "Er zijn geen andere onderzoeksinstituten die zich op deze gespecialiseerde wijze met dit onderwerp bezighouden." Vragen van ouders en professionals die Carolien tijdens lezingen krijgt, benadrukken het belang van dit onderwerp. "Vragen van bijvoorbeeld ouders die kennismaken met de doofheid van hun kind hebben niet altijd betrekking op de taalontwikkeling. Ouders willen weten of hun kinderen later vriendjes krijgen en of ze zich gaan redden in de maatschappij. En ouders willen soms op een andere manier naar hun kind leren kijken, zodat ze gedrag beter kunnen plaatsen."

## ALTIJD OP ZOEK NAAR NIEUWE VRAGEN OM TE BEANTWOORDEN

INTERVIEW ERNEST MÜTER MET CAROLIEN RIEFFE

#### EVIDENCE BASED WERKEN

Beide organisaties vullen elkaar goed aan op onderzoeksgebied. "Op de Universiteit zoek ik altijd naar nieuwe vragen. Is mijn vraag beantwoord, dan ga ik weer op zoek naar een volgende vraag. Daar zit voor mij de uitdaging en de lol in het werk. De NSDSK is een zorginstelling die op zoek is naar antwoorden voor de praktijk. Onderzoeksresultaten worden vervolgens vertaald naar oplossingen voor de werkvloer." Binnen de NSDSK wordt zoveel mogelijk "evidence based" gewerkt. "Bijna elke zorginstelling zal evidence based werken in het beleidsplan hebben staan, maar het is niet makkelijk om dit in de praktijk ook daadwerkelijk te realiseren. Onderzoekers onderschatten vaak hoe moeilijk het is om onderzoeksresultaten zo te vertalen dat professionals ook echt evidence based kunnen werken. Juist omdat de NSDSK hier zoveel aandacht aan besteedt, weten we elkaar te vinden." Carolien merkt daarnaast op dat de onderzoeksafdeling van de NSDSK steeds vakkundiger wordt. "Er

lopen een aantal promotietrajecten. Dat is goed voor persoonlijke ontwikkeling en het betekent dat de NSDSK het onderzoek aan bepaalde kwaliteitseisen wil laten voldoen. De eisen van wetenschappelijk onderzoek zijn strikt."

#### TOEKOMSTPLANNEN

De tweede termijn van de leerstoel is inmiddels ingegaan. Er zijn voldoende onderzoeksplannen om de komende vijf jaar verder mee aan de slag te gaan. Door het promotietraject van Evelien Dirks is er nu in het bijzonder veel aandacht voor de groep matig slechthorende kinderen. "Eigenlijk weten we heel weinig van deze doelgroep. Uit het onderzoek blijkt dat de ontwikkeling van deze kinderen minder goed verloopt dan we dachten. De komende jaren hopen we beter te begrijpen waarom deze kinderen achterblijven." Daarnaast zijn er nieuwe technologische ontwikkelingen die het mogelijk maken om in de toekomst op een heel andere manier onderzoek te doen. Een van de nieuwe technieken is "eye tracking", een methode om met

speciale apparatuur de oogbeweging te registreren. Op deze manier is het mogelijk om heel precies te meten waar iemand aandacht voor heeft door ergens naar te kijken. Er werd al veel onderzoek gedaan naar aandacht en gedeelde aandacht bij kinderen met een speciale beperking, maar met eye tracking is het mogelijk om testjes bij hele jonge kinderen vanaf 1 jaar te doen. "Voorheen konden we op heel jonge leeftijd geen aandachtstestjes doen, met deze nieuwe techniek kan dat wel. We kunnen nu dus een heel nieuw domein onderzoeken. Samen met de NSDSK gaan we een onderzoek starten naar 'theory of mind' en gedeelde aandacht. We weten dat onze doelgroep in de puberteit problemen heeft met onder andere gedeelde aandacht. Een belangrijke vraag is of deze problemen op latere leeftijd ontstaan, of dat er al op heel jonge leeftijd signalen aanwezig zijn. Als we dat weten kunnen we bepalen hoe vroeg we een behandeling moeten starten."

# DE CLIËNT- TEVREDENHEID

## INTERNE AUDITS 2x PER JAAR

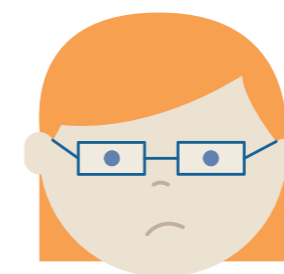
Lente  
Jaargesprekken

Herfst  
Taalbeleid



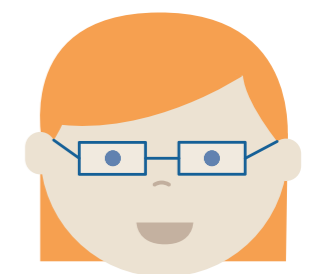
### CLIËNTEVREDENHEID

**9.4** Samenhang van zorg | **8.5** Zorg algemeen



### KLACHTEN

**0** Formeel  
**18** Informeel







## 1 APRIL

Marthe Wijs-van Lonkhuijzen en Maaïke Diender kwamen aan het woord tijdens de uitzending van BNR Nieuwsradio over TOS. Zij vertelden over het belang van vroege signalering en behandeling en hoe TOS is te herkennen en te behandelen.

## 16 EN 17 APRIL

### SIMÉACONGRES

Zoals gebruikelijk was de NSDSK weer duidelijk aanwezig op het jaarlijkse Siméacongres met een groot aantal deelnemers, een stand en een aantal presentaties van onze professionals. Evelien Dirks vertelde over de sociaal-emotionele ontwikkeling van matig slechthorende peuters; Rosanne van der Zee en Isabelle Bogaers presenteerden over Natuurlijk Communiceren; Astrid Kruythoff presenteerde over effectieve woordenschatbehandeling voor peuters met TOS en Meinou de Vries vertelde over auditieve neuropathie. Verder waren we als co-auteurs betrokken bij verschillende presentaties.



## 22 SEP

### METHODIEK D/SH

Op 22 september vond de feestelijk presentatie plaats van de methodiek voor de auditieve doelgroep. De methodiek was al een tijdje in gebruik. Tijdens deze middag werd de gedrukte versie aan alle betrokken medewerkers overhandigd.

## 28 SEP

### HKZ-AUDIT

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van NSDSK is getoetst aan het HKZ-schema Gehandicaptenzorg. Uit de resultaten kwam naar voren dat het primaire proces goed op orde is. Ook kwam naar voren dat de cliënt centraal staat. De communicatie met belanghebbenden (ouders) en betrokkenen (andere disciplines, ketenpartners) is betrokken en professioneel. De betrokkenheid met de ouders is groot en de afstemming van behandeling vindt dan ook structureel met hen plaats. Op het gebied van de veiligheid hebben we een verdere verbetering in gang gezet. Daarmee is ons HKZ-keurmerk weer verlengd.



## 20 SEP

### DAM-TOT-DAM LOOP

## 25 SEP

### VAN DER LEMSYPOLIUM

Het symposium met het thema "Executieve functies bij goed horende, dove en slechthorende kinderen" werd goed bezocht. Tijdens het symposium werden tijdens verschillende presentaties de volgende vragen beantwoord: Wat zijn executieve functies, hoe verloopt de ontwikkeling bij kinderen? Gaat dat anders bij dove en slechthorende kinderen? Wat is het belang van een goed ontwikkeld netwerk van executieve functies voor het dagelijks leven? Hoe kunnen executieve functies worden gemeten en eventueel geoefend?



Tjitske Schuitema begon in 1994 direct na haar studie Logopedie in Groningen bij de NSDSK. De eerste vier jaar deed zij gehooronderzoek en paste zij hoortoestellen aan bij het Paedo Audiologisch Instituut in Amsterdam, het toenmalige Audiologisch Centrum van de NSDSK.

Sinds 1998 werkt Tjitske bij de afdeling Vroegtijdige Onderkenning Gehoorstoornissen (VOG) en heeft zij drie verschillende functies: regiocoördinator, accountmanager en trainer. "Het is heel erg leuk en veelzijdig werk. Op één dag kan ik als accountmanager de vraag krijgen over een contract, als regiocoördinator een vraag over nascholing en een technische vraag omdat een apparaat niet goed werkt én kan ik een ongeruste moeder aan de telefoon krijgen omdat ze zich afvraagt of haar kindje doof is."

#### DE AFDELING VOG

De afdeling VOG bestaat uit een manager en zeven regiocoördinatoren, waarvan twee accountmanagers, Tjitske en Eugenie Soeter, en twee trainers, Suzanne van Oostrom en Tjitske. De trainers leiden OAE-screeners, AABR-

screeners en de regiocoördinatoren op. "De werkzaamheden van de regiocoördinatoren van de afdeling VOG bestaan onder andere uit het uitvoeren van de AABR-screening, het autoriseren en herautoriseren en nascholen van de OAE-screeners, de procesbewaking door middel van het Cang (Centraal Administratieprogramma Neonatale Gehoorscreening). Dit systeem waarin alle gegevens van de begintijd van de screening tot nu zijn opgeslagen is ontwikkeld door Michel Esveld van de NSDSK. "Dit is een fantastisch systeem waar wij heel erg trots op zijn." Bij het opleiden van screeners en coördinatoren wordt veel aandacht besteed aan de omgang met de ouders en met de baby. "De gespreksvoering speelt een belangrijke rol in de training. Het gesprek voorafgaand aan de screening en vooral ook het gesprek na de screening als het onvoldoende is, wordt uitgebreid geoefend." Als accountmanager onderhoudt Tjitske contacten met de verschillende JGZ- en GGD-organisaties, bespreekt ze tijdens het jaargesprek het contract en houdt ze hen op de hoogte van

wat er speelt binnen de NSDSK. "Daarnaast zijn wij als afdeling actief in het ontwikkelen van de trainingen en schrijven wij de handleidingen bij de screeningsapparaten. Als het RIVM protocollen wijzigt dan voeren wij dit weer door in de handleidingen en trainingen."

#### ECHOSCREEN III

Naast het menselijke aspect bij het screenen speelt de techniek een belangrijke rol. De screeners maken immers gebruik van screeningsapparaten. "Wij gebruikten de Echoscreen II. Door een wijziging in de richtlijn RoHS (Restriction Hazardous substances) in 2014 voldeed deze versie niet meer aan de gestelde eisen en mocht deze niet meer worden geïmporteerd en verkocht in Nederland." Uit uitgebreid onderzoek door het RIVM kwam naar voren dat de Echoscreen II veilig was en het gebruik geen gevolgen had voor baby's of screeners. De fabrikant van de Echoscreen was een nieuwe versie aan het ontwikkelen, de Echoscreen III, en besloot om deze

versie op de markt te brengen en niet versie II aan te passen aan de gestelde eisen. De NSDSK heeft samen met de fabrikant software ontwikkeld zodat de Echoscreen III kan communiceren met het CANG. Een eis die de overheid stelt aan toelaatbare apparatuur. In het najaar van 2015 werd de Echoscreen III voor het eerst getoond tijdens het landelijke Coördinatorenoverleg. Vanaf dat moment werd deze versie III gefaseerd geïntroduceerd. "Steeds meer organisaties schaffen het apparaat aan en gaan er mee werken. "Wij zijn blij met alle opmerkingen die wij krijgen over het gebruik van de nieuwere versie. Deze opmerkingen geven wij door aan de importeur en aan de fabrikant, zodat deze op de hoogte zijn van de reacties en het apparaat eventueel kunnen aanpassen." Het is wennen om met het nieuwe apparaat te werken. "Het apparaat ziet er anders uit, het heeft een toetsenbord en een touchscreen. Ook is de probe anders, gevoeliger, waardoor deze precies in de gehoorgang moet worden geplaatst. Bij de Echoscreen II was dit minder precies.

#### VERWACHTINGEN VOOR DE TOEKOMST

"Het mooiste zou zijn dat we in de toekomst de gehoorscreening kunnen doen met ons mobieltje en dat we daarmee de gegevens naar het Cang sturen. In het kader van de privacywetgeving zal dit niet mogelijk zijn, maar het zou al heel mooi zijn als het een klein handzaam apparaatje is." Aan de manier van meten zal in de toekomst niet veel veranderen, die blijft hetzelfde voor de OAE- en AABR-metingen. "De emissies moeten gemeten worden en dat kan maar op één manier. Misschien dat er ooit iets verandert in het meetprotocol, dat er niet meer in drie stappen wordt gescreend." Op dit moment vindt ongeveer 25% van de screenings op het consultatiebureau plaats. "Wellicht dat deze metingen in de toekomst ook aan huis worden gedaan." De NSDSK speelt sinds het begin van de neonatale screening een belangrijke rol. "Wij hopen als NSDSK in de toekomst deze rol op het gebied van neonatale gehoorscreening te blijven spelen."

## INTRODUCTIE ECHOSCREEN III

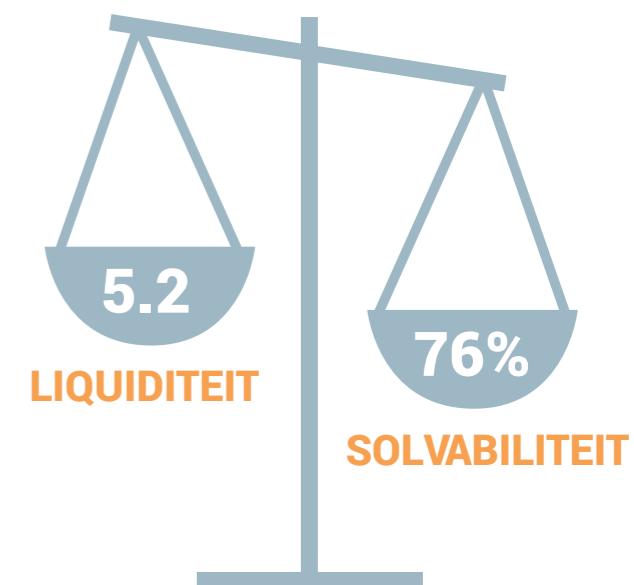
INTERVIEW MET TJITSKE SCHUITEMA

# DE FINANCIËN

PER 01.01.2015

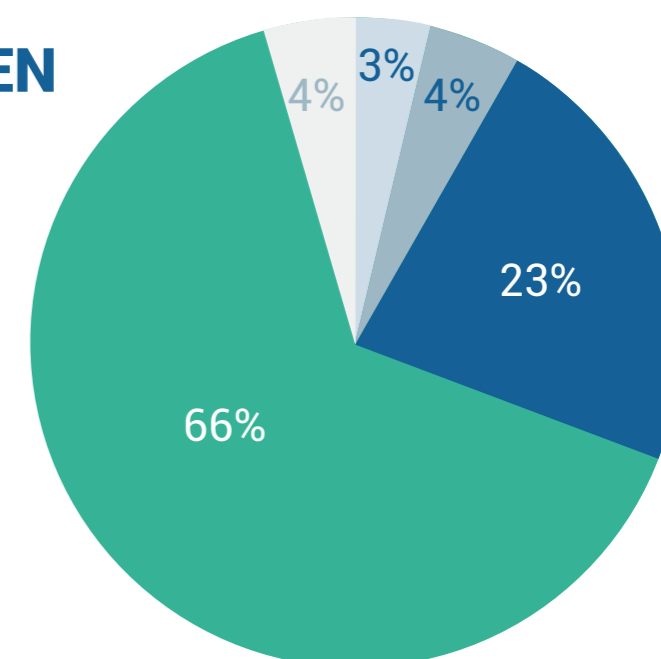
AWBZ ► ZVW

	2015	2014
<b>ACHN</b>	2.288.579	1.851.174
<b>VB</b>	6.464.431	6.649.916
<b>O&amp;O</b>	262.394	288.887
<b>VOG</b>	428.223	438.576
<b>OVERIG</b>	353.063	308.134
<b>TOTAAL</b>	<b>9.796.690</b>	<b>9.536.687</b>



## OPBRENGSTEN 2015

- O & O: Subsidies van fondsen
- VOG: JGZ-instellingen voor dienstverlening VOG
- ACHN: Zorgverzekeraars
- VB: Zorgverzekeraars
- Overig





**Charl Kruijer werkt als audiologist bij het Audiologisch Centrum in Alkmaar. 'Een audiologist is een HBO-audioloog, ik heb dan ook de opleiding HBO audiologie afgerond. Daarvoor heb ik muziek (gitaar) gestudeerd aan het Conservatorium'.**

In 2009 begon Charl met een stageplek op het AC, waarna hij in vaste dienst kwam. "Op dit moment houd ik mij onder andere bezig met BAHA-aanpassingen, begeleid ik tinnitus-cliënten en pas ik hoortoestellen aan van cliënten met een complex hoorprobleem. Ook beheer ik samen met collega audiologist Peter Smit alle audiologische apparatuur op het AC".

Het Audiologisch Centrum in Alkmaar is het enige AC boven Amsterdam in Noord-Holland. "Dit maakt ons alleen daarom al uniek. Voor cliënten uit Den Helder is Amsterdam erg ver, Alkmaar is een mooie centrale plek in Noord-Holland". Het AC probeert op het gebied van gehoor, spraak en taal een zo compleet mogelijk pakket van zorg aan te bieden, zodat zoveel mogelijk zorg op één locatie geleverd kan

# HET AUDIOLOGISCH CENTRUM

INTERVIEW MET CHARL KRUIJER

worden. In 2015 is er op het Audiologisch Centrum een avondspreekuur ingevoerd.

"Al enkele jaren speelt het management van het AC met de gedachte om een avondspreekuur te starten. Ten eerste omdat er voor bepaalde onderzoeken een wachtlijst is en ten tweede om een extra service te bieden". Charl is werkzaam tijdens het avondspreekuur. Hij merkt dat cliënten het prettig vinden dat ze nu ook 's avonds op spreekuur kunnen komen. Door de invoering van het avondspreekuur zijn de wachtlijsten bij het AC niet direct opgelost. "Een avondspreekuur door twee onderzoekers zorgt er niet voor dat de wachtlijsten verdwijnen. Een extra hoortest 's avonds zorgt ook voor extra werk erna: er moet bijvoorbeeld een gesprek 'maatschappelijk werk' worden ingepland of er moet een hoortoestelcontrole komen. Het avondspreekuur heeft zeker op een positieve manier invloed op de wachtlijst, maar zorgt ook voor een

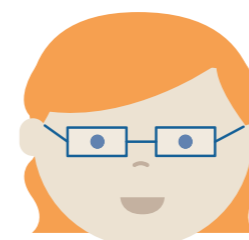
toename van activiteiten verderop in het traject."

## GROTE VERANDERINGEN

Charl merkt dat er op het gebied van hoortoestellen grote veranderingen zijn. "Zo wordt de smartphone steeds belangrijker en vormt deze samen met het hoortoestel één geheel als hooroplossing. Je kunt een app downloaden en programma's aanpassen in het hoortoestel". Ook is het mogelijk om de telefoon te gebruiken als extra microfoon in vergaderingen. Daarnaast kun je een telefoongesprek direct horen in je hoortoestel. "Bedenk het maar en het bestaat al." Het AC vindt het belangrijk om voorop te lopen in de kennis van hoortoestellen en hoorhulpmiddelen. "Wij steken dus veel tijd in het bijspijkeren van onze kennis. Hier heeft de cliënt profijt van maar ook de audiciens in de regio. Ook de audiciens kan bij ons terecht met vragen over

hoorhulpmiddelen." Als hulpverlener merkt Charl dat er naast ontwikkelingen in techniek ook andere verschuivingen zijn. "Cliënten zijn meer bezig met de zorgkosten. Dit komt door het verplichte eigen risico, hierdoor krijgen cliënten meer inzicht in wat wij als AC aan hun zorgverzekeraar doorfactureren." De medewerkers van het AC krijgen regelmatig vragen over rekeningen, het is belangrijk dat hier goed over gecommuniceerd wordt.

# ONZE MEDEWERKERS



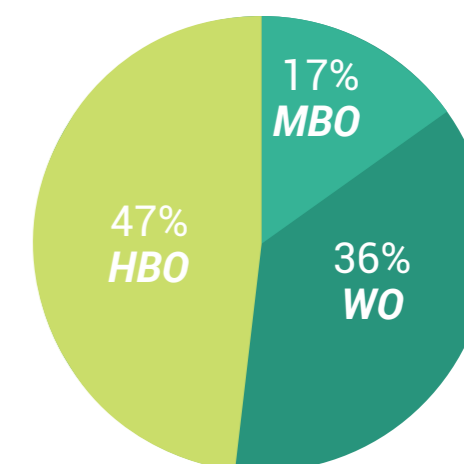
## DESKUNDIGHEID

**157.645**

uitgegeven

3.3% van brutoloon

## OPLEIDINGSNIVEAU MEDEWERKERS



## MEDEWERKERS



**81%**  
v/d medewerkers

## JAAR- GESPREKKEN

## VERZUIM

**2014** 4.5% verzuim

**2015** 5.5% verzuim

	2014	2015
AANT. MW	156	171
FTE	103,5	108,8



**28** van onze medewerkers zijn bedrijfshulpverlener (BHV'er)

**48** medewerkers kunnen EHBO verlenen aan kinderen



# DE METHODIEK DOOF/SLECHTHOREND, EEN LEIDRAAD EN EEN NASLAGWERK

INTERVIEW MET ISABELLE BOGAERS

Elf jaar geleden begon Isabelle Bogaers bij de NSDSK. Eerst als gezinsbegeleider op de afdeling Vroegbehandeling doof/slechthorend (d/sh) en na twee jaar als teamleider van dezelfde afdeling. Tegenwoordig telt de afdeling 30 medewerkers.

Het werk van Isabelle is zeer gevarieerd. "Naast leidinggeven en de werkzaamheden die daaruit voortkomen, voer ik alle kennismakingsgesprekken met de ouders. Door deze gesprekken weet ik welke gezinsbegeleider en welk gezin het beste bij elkaar passen. Het is belangrijk dat de gezinnen een goed gevoel hebben bij de gezinsbegeleider en dat er een klik is. Ook haal je maatschappelijke veranderingen uit de gesprekken. Zo merk je dat bij een economische crisis mensen minder flexibel zijn. Dit betekent bijvoorbeeld een grotere vraag van ouders om de gebarencursus 's avonds te volgen." Naast contact met cliënten onderhoudt Isabelle contact met CI-teams, scholen en heeft zij landelijk overleg met andere diensten. Ook volgt zij de buitenlandse ontwikkelingen op de voet en levert zij een bijdrage aan de totstandkoming van cursussen.

## INNOVATIEVE ORGANISATIE

De NSDSK is sinds haar ontstaan in 1953 een innovatieve organisatie en heeft een belangrijke rol gespeeld in het toegankelijk maken van taal voor doven en slechthorenden. De NSDSK was een van de eerste organisaties die in de gezinsbegeleiding gebarentaal aan de ouders leerde. "Het is zeker 30 jaar geleden dat de NSDSK daarmee begon. Nu zijn we opnieuw de eerste die het taalbeleid hebben aangepast. Dat komt met name omdat wij zorg bieden aan de allerjongste doelgroep, van 0 tot 5 jaar. Als NSDSK kijken wij naar de ontwikkelingen die er zijn op het gebied van gehoor en spraak en hoe wij hierop kunnen aansluiten met onze zorg." Dit is mogelijk door de korte lijnen binnen de NSDSK en de nauwe samenwerking met de afdeling Onderzoek & Ontwikkeling (O&O). "Zijn er vanuit het werkveld veranderingen merkbaar of zijn er vragen, dan kunnen wij die neerleggen bij de afdeling O&O en dan pakken zij

het op. Door deze manier van werken spelen wij snel in op de veranderingen in het werkveld."

## DE METHODIEK D/SH

Zes jaar geleden was de aanpassing van het taalbeleid bij de NSDSK aanleiding voor de methodiek d/sh. "Door de ontwikkelingen rondom hoortoestellen, die veel geavanceerder werden en de cochleair implantaten die in opkomst waren, moesten we ons taalbeleid aanpassen om aan te sluiten bij de jonge doelgroep van de NSDSK. Dat leidde tot de ontwikkeling van ons NmG+-taalbeleid. We zijn toen aan de hand van het nieuwe taalbeleid de hele methodiek gaan beschrijven." Voordat de methodiek op papier werd gezet, hadden alle gezinsbegeleiders de informatie die zij aan de ouders wilden overbrengen vooral in hun hoofd en stond er minder op papier. Door de methodiek is deze informatie uniform en wordt het voor de ouders duidelijk

welke zorg de NSDSK biedt. "De zorg is eenduidig door de methodiek. De manier waarop het wordt overgebracht verschilt, omdat alle gezinsbegeleiders dat op hun manier doen. Het is belangrijk dat je als gezinsbegeleider jezelf kunt blijven en de informatie op je eigen manier overbrengt." Een van deze modules 'Natuurlijk communiceren' is ontwikkeld om, aansluitend op het taalbeleid, de basisinformatie over de auditieve beperking van hun kind over te brengen. Plezier in communicatie is een belangrijke factor in het leren van een taal. In de module staat dit plezier in communiceren voorop. De module bestaat uit een aantal thema's, zoals ontwikkeling en gezin. Aan de hand van een aantal kaartjes worden de thema's behandeld. "De ouders kunnen aangeven welk onderwerp ze willen behandelen. De gezinsbegeleider bespreekt de informatie met de ouders. Nadat het kaartje is besproken krijgen de ouders een handleiding die ze in hun behandelmap kunnen doen."

## LEIDRAAD

De methodiek is een leidraad en een naslagwerk. In september 2015 werd de methodiek op papier uitgereikt aan de afdeling. "We werken al jaren volgens de methodiek, maar we hadden het nog niet eerder als boekwerk in onze handen." De methodiek wordt indien nodig aangepast aan de praktijk. "Zijn er inhoudelijke vragen over de methodiek of blijkt dat er een wijziging nodig is, dan wordt dit bij de projectgroep methodiek neergelegd. Deze projectgroep kijkt wat de consequenties van de eventuele aanpassingen zijn. Evelien Dirks van de afdeling Onderzoek & Ontwikkeling is projectleider. Verschillende functies binnen de NSDSK, zoals logopedist, gezinsbegeleider en pedagogisch medewerker zijn vertegenwoordigd in de projectgroep, zodat de methodiek wordt gedragen door heel de NSDSK."

13 OKT

MIDDAG VAN PARTNERS IN VERSTAAN

Tijdens deze middag kwamen de Raden van Toezicht, MT-leden en trekkers van projecten van de Partners in Verstaan; Auris, NSDSK en Pento bij elkaar. Zij werden bijgepraat over de Behandelmonitor, het Spraak Taal Expertise Team (STET) en de samenwerkingsprojecten van de sectie Audiologie.

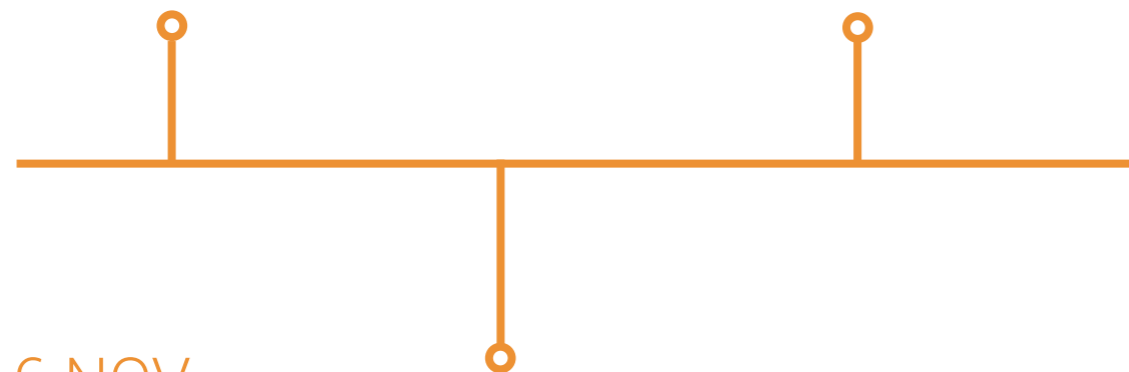


12 NOV

MASTERCLASS

Met bijna 100 inschrijvingen was er veel belangstelling voor de Masterclass 'Met ouders in de weer'. De hoofdlezing werd verzorgd door Victor Lamme. Hij ging in op strategieën die je kunt inzetten om een ander mee te krijgen en die je kunt toepassen in de zorg. Verder waren er gastsprekers die het onderwerp 'ouderbetrokkenheid' van verschillende kanten belichtten.

OKTOBER  
+ NOVEMBER



6 NOV

CLIËNTENPANEL VOG

Eens per drie jaar komen de managers van de JGZ-organisaties bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomst vertelde NSDSK over de ontwikkelingen op het gebied van neonatale gehoorscreening. De inzet vanuit de NSDSK voor de JGZ werd geëvalueerd en de reacties waren positief. De waardering voor het werk van NSDSK was groot. Ook waren er complimenten voor de kwaliteit van het CANG dat Michel Esveld heeft ontwikkeld.



11 DEC

EINDEJAARSFEEST

De NSDSK sloot het jaar knallend af met een feest in het Tolhuis in Amsterdam. Het thema was Casino Royale. Iedereen zag er prachtig uit.

DECEMBER



11 DEC

AFSCHEID JEAN SAVELKOUL

Met een mini symposium, verzorgd door de afdeling O&O, nam de NSDSK afscheid van Jean Savelkoul. Jean was voorzitter van de Raad van Toezicht sinds 2007. Het stokje is overgedragen aan Geranne Engwirda. Zij is lid van de Raad van Bestuur van het Catharinaziekenhuis in Eindhoven en sinds 2012 lid van de Raad van Toezicht van de NSDSK.



## Maaïke Diender studeerde Taalwetenschappen en Logopedie in Groningen en werkt sinds 2010 als klinisch linguïst bij de NSDSK. Haar doelgroep is kinderen met TOS. In 2015 was ze betrokken bij twee bijzondere projecten.

Ze zat in de redactie van 'Zo praat ik', een boek dat een inkijk geeft in het leven van jonge kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS). Daarnaast maakte ze deel uit van de projectgroep die een film maakte over TOS.

### ZO PRAAT IK

Op 7 februari 2015 kwam 'Zo praat ik uit' een boek geschreven voor ouders van peuters met TOS. "Voor ouders die horen dat hun kind een taalontwikkelingsstoornis heeft, is weinig informatie te vinden over TOS. Over peuters met TOS is nog minder informatie beschikbaar. Met dit boek hopen we ouders meer informatie te geven over wat TOS is en hoe bijvoorbeeld de behandeling eruit kan zien." Het boek bestaat uit de ervaringsverhalen van tien gezinnen met een jong kind met TOS. "Toen we gezinnen benaderden om mee te werken aan het boek merkten we dat zij graag hun verhaal wilden delen. Alle verhalen zijn anders, toch denken we dat veel ouders die nu met TOS kennismaken zich erin herkennen." De portretten geven een beeld van hoe ouders omgaan met het taalprobleem van hun kind en hoe het zorgtraject er voor hen uitziet. "Door de informatie van deze ouders zijn we

opnieuw gewezen op de vele obstakels, zoals wachtlijsten, onbegrip uit de omgeving, onbekendheid met TOS en de verschillende mogelijkheden tot behandeling waar ouders mee te maken krijgen voordat hun kind bij ons op de Ster zit." Daarnaast zijn er hoofdstukken waarin professionals en experts uit het vakgebied informatie geven over diagnostiek, vormen van TOS, behandeling en onderwijs. "Het boek is voor een breder publiek geschreven, dan alleen voor ouders van een kind met TOS. We horen terug dat ouders het boek ook laten lezen aan andere familieleden en burens. Ook is het voor ouders een hulpmiddel om aan hun netwerk uit te leggen in welke situatie zij zich bevinden. We hopen natuurlijk ook dat het boek informatief is voor andere hulpverleners, op die manier komt er meer bekendheid over TOS." Op dit moment krijgen alle ouders van kinderen met TOS die bij de NSDSK op een behandelgroep starten het boek mee naar huis. De reacties hierop zijn positief. "Het is voor ouders een opluchting om te lezen dat zij niet de enige zijn die dit zorgtraject ingaan en

dat er meer gezinnen te maken hebben met deze vaak onbekende stoornis."

### TOS FILM

Begin 2015 en stiekem al halverwege 2014 begon het project voor de de TOS-film. "De film is geen vervolg op het boek, het is echt een los project dat voor een deel overlapt met de totstandkoming van het boek." De film heeft, net als het boek, het doel om informatie te geven over het thema TOS en is in eerste instantie speciaal gemaakt voor ouders van kinderen die nieuw in behandeling zijn bij de NSDSK. "We hebben ervoor gekozen om ook een film te maken, omdat we naast het boek nog een ander medium wilden gebruiken om dit ingewikkelde thema uit te leggen. We weten dat niet alle ouders het boek lezen of goed begrijpen. Met een film kun je animaties gebruiken in plaats van alleen geschreven tekst, dit maakt informatie nog duidelijker. Ook is het mogelijk om een film te ondertitelen en kunnen we een groep ouders aanspreken die Nederlands niet als eerste taal heeft." Het idee van de film is mede bedacht

door een groep ambulante begeleiders. De ambulante begeleider brengt een huisbezoek aan gezinnen die nieuw bij de NSDSK in begeleiding zijn. Het doel van het standaard huisbezoek is om ouders te informeren over TOS, uitleg te geven over wat ambulante begeleiding is en om een eerste indruk te krijgen van het kind in de thuissituatie. "De ambulante begeleiders merkten dat er in de informatiemap die ouders krijgen veel informatie over TOS staat, maar dat de map niet altijd goed gelezen wordt. Net als in 'Zo praat ik' komen er in de film ouders van kinderen met TOS aan het woord. Zij vertellen onder andere hoe het taalprobleem van hun kind invloed heeft op de communicatie. Ook delen de gezinnen hun ervaringen rondom de behandeling op de Ster, de oudercursussen en de schoolkeuze. De film bestaat uit verschillende delen en is zo gemaakt dat ieder deel afzonderlijk bekeken kan worden. Er is bijvoorbeeld een hoofdstuk over wat TOS is en welke vormen er zijn. Ook zijn er hoofdstukken over de behandelgroep en over logopedie. In de verschillende delen komen een klinisch linguïst,

een gedragswetenschapper en een logopedist aan het woord. "Door de film zo uit te werken, kunnen ouders ervoor kiezen om alleen het stukje film te bekijken waar ze op dat moment vragen over hebben. Ook is er gefilmd op de behandelgroep en in de logopedieruimte, zodat ouders een goed beeld krijgen van wat er op De Ster gebeurt." De TOS-film is januari 2016 in première gegaan en wordt ingezet tijdens het eerste standaard huisbezoek.

Zowel het boek als de film werd gemaakt in samenwerking met de Berengroep. In de redactie van 'Zo praat ik' zaten: Evelien Dirks, Maaïke Diender, Noëlle Uilenburg, Marthe Wijs-van Lonkhuijzen en Dodijn Wobo-Wiggerts. In de projectgroep van de TOS-film zaten: Katrien Slits, Sanne van Caubergh, Marthe Wijs-van Lonkhuijzen, Maaïke Diender en Yvette de Nijs.

## TOS IN BEELD

### INTERVIEW MET MAAÏKE DIENDER



# Zo praat ik

Een kijkje in het leven van jonge kinderen met een taalontwikkelingsstoornis

In 'Zo praat ik' vertellen ouders van jonge kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS) over hun ervaringen. De openhartige verhalen geven een verhelderend blik in het dagelijkse leven van gezinnen met een kind met TOS. Daarnaast geven professionals uitleg over de manier waarop zij

deze kinderen de best mogelijke zorg en begeleiding bieden. Experts uit het vakgebied delen hun visie op enkele belangrijke vraagstukken. De interviews zijn aangevuld met toegankelijke informatie over onder andere diagnostiek, vormen van TOS, behandeling en onderwijs.

€ 13,95

Onder redactie van: **Evelien Dirks, Maaïke Diender, Noëlle Uilenburg, Marthe Wijs-van Lonkhuijzen, Dodijn Wobo-Wiggerts**  
Hardcover, 120 pagina's, 21 x 21 cm  
ISBN 978-94-91549-67-0  
Poiesz Uitgevers, Koog aan de Zaan

Bestel via [www.nsdsk.nl](http://www.nsdsk.nl)



## HOOFD- EN EINDREDACTIE

Marjolein Meester  
Carina Mulder

## VORMGEVING

Koen Hartog e.v.a.

## FOTOGRAFIE

Sietske Raaijmakers

## REDACTIE

Boukje Koop  
Marjolein Meester  
Carina Mulder  
Ernest Müter  
Simone Pronk

## RAAD VAN TOEZICHT

Prof. dr. T.J.F. Savelkoul  
Mw. drs. G.J.C.M. Engwirda-Kromwijk  
Mw. drs. H.L.H.M. Darley MHSA  
Dhr. ir. J.I.M. de Goeij

## RAAD VAN BESTUUR

Ernest Müter

## MANAGEMENT TEAM

Ernest Müter  
Noëlle Uilenburg  
Dick Aarts  
Simone Pronk  
Boukje Koop  
Sonja van Tilburg

## ONDERNEMINGSRAAD

Rosanne van der Zee  
Esmée Biel  
Ingrid Blokland  
Paulien Kip  
Sabine Sijbrands  
Saskia Sarneel

## CLIËNTENRAAD

Sacha Woud  
Rob Brinkman  
Wouter Hakkeling  
Chantal Sol  
Femke van de Sandt

## KLACHTENCOMMISSIE MEDEWERKERS

Dhr. R. de Knikker  
Mw. C. de Waal  
Mw. E. Bleeker

## KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN

Mw. mr. J.M. van Hall  
Dhr. H. Post  
Mw. G. Welleman

## VERTROUWENSPERSOON EXTERN

Wim van Es

## VERTROUWENSPERSONEN INTERN

Karin Wiefferink  
Tinka Kriens

## INTERN AUDITTEAM

Marjolein Meester  
Kristel Schlangen  
Saskia Veentjer  
Anneke Amesz  
Saskia Sarneel  
Boukje Koop

## AANDACHTSFUNCTIONARISSEN

Hanneke Emmerik  
Boukje Koop

## FOBOCOMMISSIE

Hanneke Emmerik  
Saskia Sarneel  
Annemarie Rotteveel  
Maartje Zwaan  
Boukje Koop



**ADRES:** NSDSK, Lutmastraat 167, 1073 GX AMSTERDAM

**TELEFOON:** 020-5745945 | **FAX:** 020-5745920

**E-MAIL:** [nsdsk@nsdsk.nl](mailto:nsdsk@nsdsk.nl)

**[WWW.NSDSK.NL](http://WWW.NSDSK.NL)**