



2016

JAARDOCUMENT

Kennis centraal



*"Het overdragen van kennis is een kernactiviteit van de NSDSK."*



## DE NSDSK: KENNIS CENTRAAL

**ERNEST MÜTER**  
Bestuurder NSDSK

**"Kennis centraal" was ons motto in 2016. We hebben voor dit motto gekozen, omdat zowel de NSDSK Academie als de nieuwe website in 2016 live zijn gegaan. De Academie richt zich op professionals in ons werkveld en bundelt de opleidingen die de NSDSK aanbiedt. De website richt zich op een breder publiek en geeft informatie over de NSDSK en over de problematiek waar wij ons mee bezig houden.**

In beide gevallen gaat het over kennis. Kennis bijvoorbeeld over de ontwikkeling van dove en slechthorende kinderen. Over de verschillende verschijningsvormen van taalontwikkelingsstoornissen. Over gehoorproblemen zoals tinnitus en hyperacusis. En kennis over vroege signalering en effectieve interventies.

We verzamelen deze kennis enerzijds door wetenschappelijk onderzoek en anderzijds door de praktijkervaring van onze professionals. Maar met "kennis centraal" bedoelen we meer dan het verzamelen van kennis. Het is ook het actief uitdragen daarvan op allerlei manieren, via publi-

caties en presentaties, via de trainingen van de VOG en van andere afdelingen en als praktijkopleider voor klinisch fysici-audiologen en GZ-psychologen. Op het gebied van kennisdeling hebben we in 2016 met de Academie en de website een mooie stap gemaakt. En daar zullen we de komende jaren zeker mee verder gaan, want het overdragen van kennis is een kernactiviteit van de NSDSK.

Het jaardocument 2016 geeft u een kijkje in de keuken van de NSDSK. U kunt hierin onder andere lezen over ons onderzoek, de uitbreiding van ons audiologisch centrum, over de start van het ambulante team in

de vroegbehandeling van taalontwikkelingsstoornissen (TOS) en over de inzet van logopedie in de behandeling van dove en slechthorende kinderen.

Ook kunt u lezen over de resultaten van het medewerkersonderzoek dat we in 2016 hebben gehouden. Uiteraard doen we dit onderzoek in de eerste plaats om te zien wat we kunnen verbeteren, maar het is mooi om te zien dat onze medewerkers zo hoog scoren op betrokkenheid en bevoegdheid. We hebben daardoor een topdrie-positie behaald in onze categorie bij het Beste Werkgevers Event 2016 en daar zijn we natuurlijk trots op. Ik hoop dat u deze betrokkenheid en bevoegdheid herkent in uw contacten met de NSDSK.

**Ernest Müter**  
Raad van Bestuur

# IN DIT JAARDOCUMENT



08



12



18



22



26



30

06

**TIJDLIJN**  
Januari - Februari  
Maart - April

12

**INTERVIEW MET  
ANJA GAARTHUIS**  
Het Ambulant Team, nieuwe  
zorgvariant van de NSDSK

08

**INTERVIEW MET  
MARRY HIDDING EN  
SUZANNE VAN  
OOSTROM**  
In de NSDSK Academie  
staat kennis centraal

14

**DE CLIËNT-  
TEVREDENHEID**

10

**DE NSDSK IN  
VOGELVLUCHT**

16

**TIJDLIJN**  
Mei - Juni  
Juli - September

18

**INTERVIEW MET  
MARCEL MARÉ EN  
ELS DE JONG**  
Het Audiologisch Centrum  
Holland Noord breidt uit

24

**ONZE  
MEDEWERKERS**

30

**INTERVIEW MET  
WILBERT KONING**  
Plezier in communiceren

20

**DE FINANCIËN**

26

**INTERVIEW MET  
SIMONE PRONK**  
De tijd staat niet stil  
bij de NSDSK

32

**MEDEWERKERS  
ONDERZOEK 2016**

22

**INTERVIEW MET  
ISABELLE BOGAERS  
EN EVELIEN DIRKS**  
Een roadtrip door de  
Verenigde Staten

28

**TIJDLIJN**  
Oktober - November  
December

# TIJDLIJN

## 2016



08 JAN

### OR TRAINING

De Ondernemingsraad van de NSDSK volgde een training, waarbij teamwork en effectieve medezeggenschap centraal stonden.

27 JAN

### PREMIÈRE TOS-FILM

De TOS-film ging feestelijk in première in het Ketelhuis in Amsterdam. De TOS-film is speciaal gemaakt voor ouders van kinderen die nieuw in behandeling komen bij de NSDSK. Zowel gezinnen die meehielpen om de film te maken als professionals en andere genodigden waren bij de première aanwezig.

JANUARI

+ FEBRUARI

18 JAN

### AUDIT FENAC

Ons Audiologisch Centrum heeft de audit van de FENAC goed doorlopen. De auditoren hebben vastgesteld dat wij volledig voldoen aan de kwaliteitsnorm.

15 FEB

### TRAINING ZIEKTEVERZUIM

Alle leidinggevenden werkzaam bij de NSDSK volgden een training waarin ze vaardig werden in de gespreksvoering rondom ziekteverzuim.



01-31 MRT

### MAAND VAN DE VEILIGHEID

Maart stond in het teken van de veiligheid. In het kader van deze themamaand stond bewustwording rondom privacy, dossiervoering en dataopslag centraal. Ook werd de fysieke veiligheid van medewerkers en cliënten extra onder de loep genomen.

MAART

+ APRIL

05 APR

### MASTERCLASS FEEDBACK GEVEN

De masterclass die voor medewerkers georganiseerd werd ging over intercollegiale feedback. In workshops werd geoefend met het geven van feedback zonder dat daar een conflict uit voortvloeit. Ook werd besproken hoe feedback zo gegeven kan worden dat het een goed resultaat oplevert.

06 APR

### FEESTELIJKE CHEQUE VOOR DE KINDERGEBAREN-APP

De Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind (NSGK) reikte een feestelijke cheque uit voor de verdere ontwikkeling van de KinderGebaren-app. De cheque werd overhandigd op de Knipoog in Amsterdam in het bijzijn van de kinderen.



14-15 APR

### SIMEA

In Lunteren vond het jaarlijkse Simea congres plaats, het thema was 'anders werkt'. De NSDSK leverde een grote bijdrage met verschillende presentaties en workshops over onder andere de monitor, mental state talk, ontluikende gecijferdheid en executieve functies.



In de NSDSK Academie heeft de NSDSK haar cursussen voor professionals door professionals gebundeld. Marry Hidding is coördinator van de Academie en Suzanne van Oostrom is regiocoördinator en trainer van de cursussen van de afdeling Vroegtijdige Onderkenning Gehoorstoornissen (VOG). Samen praten zij over de Academie, de VOG-cursussen en e-learning.

Met de Academie wil de NSDSK het kennisniveau en de deskundigheid van professionals binnen hun vakgebied verhogen. Het opleidingsaanbod is afkomstig van de afdelingen VOG, Vroegbehandeling, Onderzoek & Ontwikkeling en het Audiologisch Centrum Holland Noord. In de Academie op de website zijn de cursussen en trainingen verdeeld in twee domeinen: dove/slechthorende jonge kinderen en jonge kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS). "In het domein doof/slechthorend (D/SH) biedt de Academie de cursus NMG+ voor NSDSK-medewerkers aan, VOG-trainingen en Emotieweb. Onder het domein TOS valt de deskundigheidsbevordering en de training 'Handreiking uniforme signalering taalachterstanden bij jonge kinderen'. Ook biedt de NSDSK Emotieweb aan via de Academie", vertelt Marry. De NSDSK staat ingeschreven bij het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs, in het register Instellingen. De NSDSK voldoet als onderwijsinstelling namelijk aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs.

"De Academie is juni 2016 gelanceerd, dus het is allemaal nog redelijk nieuw", aldus Marry. Zij werkt sinds 2007 bij de NSDSK als regiocoördinator en vervult sinds november 2016 daarnaast de functie van coördinator van de Academie. Het is een pioniersfunctie binnen de NSDSK. "Dat vind ik ook leuk aan mijn functie. Naast veel uitzoeken en ontdekken over het systeem, regel ik alles wat op administratief gebied bij een cursus komt kijken, van uitnodigingen en certificaten versturen tot informatie geven en van de lunch verzorgen tot de facturering. Voor de OAE-cursus van de VOG verzorg ik ook het studiemateriaal." Suzanne heeft als trainer veel profijt van de komst van Marry. "Vroeger kreeg ik de telefoontjes en regelde ik alles samen met Tjitske Schuitema, tegenwoordig doet Marry dit. Hierdoor kunnen wij ons volledig op de inhoud van de cursussen richten." Marry: "Het werkt heel prettig voor iedereen dat er een centraal persoon is die alles regelt. Dit geldt voor collega's en voor mensen van buiten de NSDSK."

Onder het domein D/SH vallen de VOG-trainingen; OAE (Oto Akoestische

## IN DE NSDSK ACADEMIE STAAT KENNIS CENTRAAL

INTERVIEW MET MARRY HIDDING EN SUZANNE VAN OOSTROM

Emissies), A-ABR (Automated Auditory Brainstem Response), CANG (Centraal Administratiesysteem Neonatale Gehoor-screening) en de opleiding tot regio-coördinator en bij- en nascholingen. Suzanne van Oostrom is naast trainer van bovengenoemde trainingen, screener en coördinator van de regio's Amsterdam en Zaanstreek-Waterland. "Wanneer we uitgaan van een gezonde baby populatie krijgt de baby eerst een OAE-screening. Is deze onvoldoende, dan volgt een tweede OAE-screening. Is die ook onvoldoende, dan volgt de A-ABR-screening. En als deze onvoldoende is, dan verwijzen wij het kind met toestemming van de ouders, naar het audiologisch centrum." In de A-ABR-training leren de cursisten onder andere de werking van het A-ABR-screeningsapparaat, gespreksvoering en het verwijzen naar een audiologisch centrum.

Tijdens de OAE-training is er aandacht voor de theorie over bijvoorbeeld de werking van het oor en voor het leren gebruiken van het OAE-screeningsapparaat. Net zoals bij de A-ABR-training is ook hier veel aandacht voor gespreksvoering. "Je komt als screener in allerlei situaties terecht bij mensen thuis of op het consultatiebureau. Hoe ga je daarmee om? Wat zeg je bijvoorbeeld als het resultaat onvoldoende is? Of als het voldoende is? De screening is vaak de eerste kennismaking met de Jeugd-

gezondheidszorg die je als ouder hebt, zo iemand vergeet je nooit meer."

Suzanne, Tjitske en Annemarieke Melman hebben een e-learningmodule ontwikkeld, die de cursisten voorafgaand aan de OAE-training ontvangen. Zo is er straks tijdens de bijeenkomsten meer aandacht voor omgaan met moeilijke situaties. "De e-learningmodule is een leuke en leerzame manier om op verschillende manieren kennis aan te bieden, er zitten video's in en weetjes. We gaan nog een toets maken voor de OAE-training met de minimale eisen waaraan je als screener moet voldoen. Ook zijn we aan het onderzoeken voor welke cursussen we verder nog gebruik kunnen maken van e-learning." Marry vult Suzanne aan "We hebben het er ook over gehad om e-learning in te zetten voor de OAE-herautorisatie training, zodat de kennis weer paraat is. Dit is een training die één keer in de vijf jaar plaatsvindt om de kennis weer op te frissen en nieuwe stof aan te bieden."

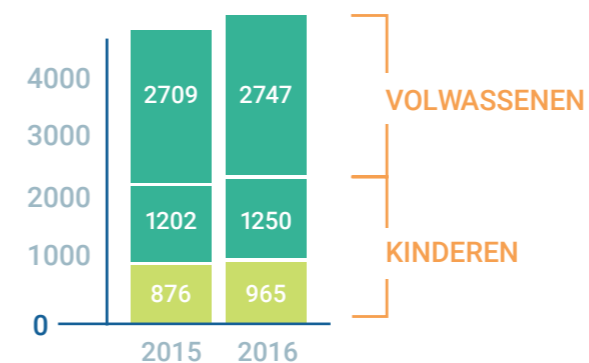
Een andere training die via de Academie wordt aangeboden is de CANG-training. Om eenvoudig na te gaan of alle kinderen op tijd en op de juiste wijze worden gescreend heeft de NSDSK het CANG ontwikkeld. "Per jaar worden er in de regio Amsterdam ongeveer 12.000 kinderen geboren. Het CANG maakt met de gegevens die wij van Jeugdgezond-

heidszorg ontvangen onder andere, een 'Let-op-lijst' met alle kinderen die nog in aanmerking komen voor een screening" vertelt Suzanne. "De screeningsapparaten "communiceren" met het CANG en de coördinatoren moeten deze gegevens verder kunnen verwerken en interpreteren." In de CANG-training leren de regiocoördinatoren en planners alle tools in het CANG te gebruiken.

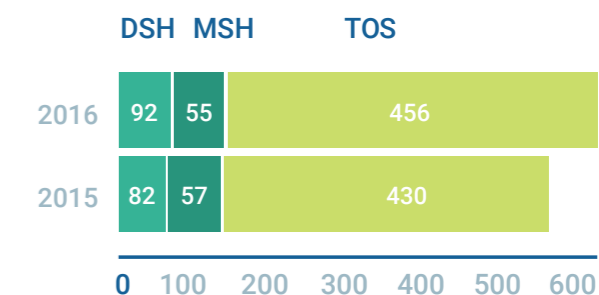
Op dit moment bevat de Academie elf cursussen. Marry ziet in de toekomst zeker een groei van het aantal cursussen. "De afdeling Vroegbehandeling is bijvoorbeeld een cursus van Hanen 'Learning language and loving it' aan het voorbereiden om aan onze collega's te geven. Zodra dit klaar is, dan voer ik de cursus in de Academie in en kunnen collega's en professionals van andere organisaties zich via de Academie aanmelden." Suzanne vult aan: "De landelijke coördinatoren dag die de VOG organiseert, waarbij alle regiocoördinatoren samen komen, bij- en nascholing krijgen en ervaringen uitwisselen, kunnen wij ook via de Academie aanbieden. Zo biedt de Academie een steeds uitgebreider pakket aan cursussen en trainingen voor collega's binnen en buiten de NSDSK."

# DE NSDSK IN VOGELVLUCHT

## CLIËNTEN ACHN



## CLIËNTEN VB



- Gehoor
- Spraak / Taal



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



In juli 2016 ging het Ambulant Team in de regio Kennemerland van start. De NSDSK besloot haar zorgaanbod te verbreden in verband met de vraag naar meer diversiteit en door het groeiend aantal aanmeldingen van kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS). Het Ambulant Team biedt zorg aan kinderen met een indicatie voor ZG-zorg en behandelt het kind binnen het gezin en de directe omgeving. Anja Gaarhuis is teamleider/gedragswetenschapper en zij vertelt over deze nieuwe zorgvariant naast behandelgroep de Ster.

Het Ambulant Team bestaat uit Anja Gaarhuis, Corine Louwerse (ambulant pedagogisch begeleider) en Astrid Kruythoff (logopedist) en komt gedurende een half jaar thuis bij de ouders en op de dagopvang. "Deze vorm van behandeling is vooral om het gezin en de omgeving te versterken in de communicatie met het kind." Het team heeft tot de start van het Ambulant Team druk gewerkt aan de ontwikkeling van het programma. "Astrid kwam met het idee om indirecte logopedie in te zetten. Dit is een methode ontwikkeld door collegaorganisatie Pentto, waarbij ouders in

twalf behandelingen vaardigheden en technieken leren en directe coaching aan huis krijgen. Astrid gaat een keer per twee weken bij de ouders langs." Corine coacht de leidsters of gastouders op de dagopvang. "Corine heeft de cursus 'Learning Language and Loving it' van Hanen gevolgd en is daardoor goed uitgerust om de leidsters en gastouders te coachen, te informeren en te begeleiden in wat kinderen nodig hebben op het gebied van de spraak-/taalontwikkeling." Anja doet een psychologisch onderzoek als dat nodig is, legt de eerste contacten met ouders en leidsters/ gastouders van de dagopvang en organiseert de ouder- en grootouderbijeenkomsten. "We vingen signalen op van ouders dat zij ervaringen willen delen en van grootouders dat zij ook geïnformeerd willen worden. Vandaar deze bijeenkomsten. Wij vinden het belangrijk om bij iedere stap die wij zetten ouders te informeren. Voorafgaand aan bijvoorbeeld het psychologisch onderzoek ontvangen de ouders informatie met mijn foto, zodat ze aan hun kind kunnen laten zien wie ze kunnen verwachten."

Wanneer een kind bij de NSDSK in zorg komt, dan volgt een intakegesprek met de teamleider van een van de Ster behandelgroepen in de regio. "In overleg met de ouders bekijken zij of het kind op de behandelgroep wordt geplaatst of dat begeleiding vanuit een ambulant team een goede optie is." Bij de eerste kennismaking met de ouders is het hele Ambulant Team aanwezig. "Dit doen wij, zodat de ouders de bewuste keuze kunnen maken en het traject ook echt met ons aan willen gaan." Corine neemt het eerste en tweede huisbezoek voor haar rekening, waarbij ze ouders informeert over het vermoeden van een TOS. Daarbij maakt ze gebruik van de TOS-film. Deze film is gemaakt door de afdeling Vroegbehandeling om ouders te informeren over TOS en de behandeling die de NSDSK biedt. "De ouders reageren enthousiast op de film. Het geeft veel helderheid over TOS." De film bevat interviews met ouders, medewerkers van behandelgroep de Ster en uitleg door een linguïst. "De uitleg over TOS wordt ondersteund door animaties, die maken het verhaal heel erg duidelijk." Tijdens de volgende afspraak filmt Corine ouder

en kind om te zien hoe de communicatie verloopt. Na deze bezoeken gaat Corine naar de dagopvang voor coaching ter plekke. "Astrid neemt tijdens haar huisbezoek eerst de taaltesten af bij het kind, als dat nodig is. Daar sluit ze na de twaalf behandelingen ook mee af, zodat wij de resultaten kunnen meten. De behandelingen indirecte logopedie zijn vooral op de ouder gericht. Astrid speelt met het kind en ondertussen informeert ze ouders over de behandeling. Per keer legt zij een verschillende techniek uit en doet zij het voor." Na ongeveer zes weken heeft het team een bespreking met de ouders over het plan van aanpak. "Tijdens dat gesprek kijken we of de eerder gemaakte afspraken bijgestuurd moeten worden. Afhankelijk van de leeftijd van het kind kijken we bijvoorbeeld vooruit naar schoolkeuze en de behoefte aan ondersteuning vanuit cluster 2- onderwijs.

"Het Ambulant Team ging van start met twee kinderen en het aantal kinderen is gegroeid naar zeven. "De diversiteit van de kinderen is zeer groot. Het varieert van kinderen met een heel goed taalbegrip

## HET AMBULANT TEAM, NIEUWE ZORGVARIANT VAN DE NSDSK

INTERVIEW MET ANJA GAARTHUIS

en een bovengemiddelde intelligentie, waarbij vooral de verstaanbaarheid een probleem is, tot kinderen met een lager dan gemiddeld taalbegrip. Wat wij zien, is dat de kinderen veel profijt hebben van ons behandelaanbod. We zijn tevreden over de resultaten." Van de gezinnen krijgt het Ambulant Team vooral terug dat de kinderen zich vrijer voelen en meer durven en kunnen communiceren. De evaluatie van het Ambulant Team was dan ook positief en dit betekent dat het Ambulant Team in de regio Kennemerland de behandeling voortzet. "Als ik terugkijk, ben ik natuurlijk trots op de kinderen en de ouders. Ook ben ik heel erg trots op ons team, we hebben onze eigen rol en verantwoordelijkheid en zijn goed op elkaar ingespeeld. We hebben alle drie het gevoel dat we ook echt een team vormen."

# DE CLIËNT- TEVREDENHEID

**INTERNE AUDIT**  
De uitgaande post en  
privacyregelgeving



## CLIËNTTEVREDENHEID

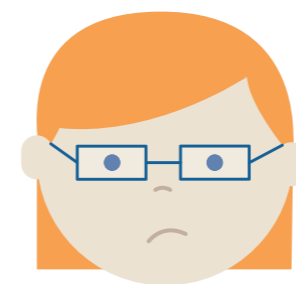
VROEGBEHANDELING

D/SH: 8.5

TOS: 8.7

AUDIOLOGISCH CENTRUM

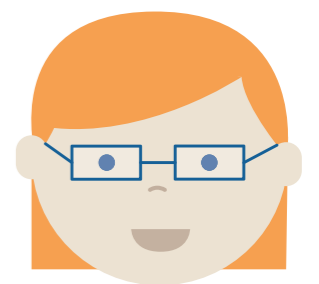
HOLLAND NOORD: 8.5



## KLACHTEN

1 Formeel

10 Informeel



FENC



10 MEI

**MORECARE4**

MoreCare4 is de geheel vernieuwde versie van Care4, het elektronisch cliëntendossier dat in gebruik is bij de afdeling Vroegbehandeling. Er werd een start gemaakt met de uitrol op behandelgroepen de Ster van de Lutmastraat en Amsterdam Oost. Het vernieuwde ECD maakt het onder andere mogelijk om op een efficiëntere manier met zorgdocumenten om te gaan.



01 JUN

**HET AMBULANT TEAM VAN START**

Het Ambulant Team biedt zorg aan gezinnen met kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS). Het team bestaat uit een gedragswetenschapper, een logopedist en een pedagogisch begeleider. De kinderen gaan niet naar behandelgroep de Ster, maar gezinnen krijgen begeleiding thuis en ook het reguliere kinderdagverblijf krijgt begeleiding om beter met de TOS om te kunnen gaan. Vlnr: Corine Louwerse, Anja Gaarhuis en Astrid Kruythoff.



04-05 JUL

**OR VERKIEZINGEN**

Na de oproep voor nieuwe leden voor de kiesgroep Vroegbehandeling doof/slechthorend (VB d/sh) hadden meerdere kandidaten zich aangemeld, waardoor er nieuwe verkiezingen werden uitgeschreven. De keuze viel op Maaïke van Dijk, als nieuw lid voor de kiesgroep VB d/sh en vervanger van Paulien Kip. De OR werd ook uitgebreid met Katrien Slits, als nieuwe vertegenwoordiger voor de kiesgroep TOS. Naast de twee nieuwe leden bestaat de OR uit Rosanne van der Zee (voorzitter) Ingrid Blokland, Esmée Biel en Sabine Sijbrands. Vlnr. Katrien Slits, Paulien Kip, Maaïke van Dijk.



18-19 SEP

**DAM-TOT-DAM LOOP**

Ook dit jaar deed een groep sportieve collega's mee aan de Dam-tot-Damloop of de Damloop by night.

MEI

+ JUNI

31 MEI

**EERSTE DAG VAN DE HKZ-AUDIT**

In 2016 heeft een driedaagse HKZ-audit van de NSDSK plaatsgevonden. Er is een beperkt aantal verbeterpunten gesignaleerd. De auditoren vinden de NSDSK een professionele en innovatieve organisatie waarin kwaliteit van zorg centraal staat.



29 JUN

**NIEUWE WEBSITE EN NSDSK ACADEMIE**

De website van de NSDSK is in een nieuw jasje gegoten. Daarnaast zijn er flinke verbeteringen in de opbouw en de functionaliteit doorgevoerd. Dit heeft een hele mooie nieuwe website opgeleverd. Ook nieuw is de NSDSK Academie, die via de website bezocht kan worden. Via de Academie kunnen professionals uit onze sector zich aanmelden voor allerlei scholing en trainingen die de NSDSK geeft.

JULI

+ SEPTEMBER

01 SEP

**UITBEREIDING AUDIOLOGISCH CENTRUM**

In het pand van het Audiologisch Centrum in Alkmaar kwam een verdieping vrij. Het ACHN kampt voor een aantal onderzoeken met lange wachttijden en daarom is besloten het centrum met deze extra verdieping uit te breiden.



24 SEP

**VOG CURAÇAO**

Op 24 september vlogen twee medewerkers van de afdeling Vroegtijdige Onderkenning Gehoorstoornissen (VOG) naar Curaçao om collega's op te leiden om de gehoorscreeningen uit te voeren.



## HET AUDIOLOGISCH CENTRUM HOLLAND NOORD BREIDT UIT

INTERVIEW MET MARCEL MARÉ EN ELS DE JONG

Het is druk in de wachtkamer van het Audiologisch Centrum Holland Noord (ACHN) in Alkmaar. Kinderen met ouders en volwassenen wachten tot zij aan de beurt zijn voor een van de vele onderzoeken die hier worden uitgevoerd. Volgens Marcel Maré en Els de Jong is het 'business as usual'. Zij zijn gewend aan de drukte en de hectiek die werken op het ACHN met zich meebrengen. Els en Marcel vertellen over de uitbreiding van het ACHN, het terugdringen van de wachtlijsten en nieuwe zorginitiatieven.

Marcel is teamleider van het Volwassenenteam. Hij is klinisch fysicus-audioloog en werkt bijna zes jaar bij de NSDSK. "Dit is de leukste organisatie waar ik tot nu toe heb gewerkt. Ondanks alle uitbreidingen van de laatste jaren is het nog steeds kleinschalig. Het is allemaal overzichtelijk met korte lijntjes en weinig lagen." Els is zeven jaar geleden begonnen als logopedist en het laatste jaar werkt zij ook als klinisch linguïst. Daarnaast is zij interim teamleider van het Spraakteam. "Er is weinig hiërarchie binnen het ACHN, dat heb ik zo ervaren als logopedist en als

teamleider." De kleinschaligheid van de organisatie maakt het mogelijk om snel in te spelen op nieuwe ontwikkelingen binnen de zorg en de NSDSK zelf. Een voorbeeld hiervan is de uitbreiding van het ACHN.

Het gesprek met Els en Marcel vindt plaats op de nieuwe tweede verdieping van het ACHN. Marcel vertelt: "Het aantal onderzoeken op het ACHN is de afgelopen jaren gegroeid. We hebben dat een tijd opgevangen door slimmer te plannen en slimmer in te delen. Op een gegeven moment loop je tegen grenzen aan qua personeel en qua ruimte. Dat maakt de planning complex en kwetsbaar. Het management heeft besloten om uit te breiden en daar zijn wij erg blij om. Gelukkig kwam deze verdieping vrij." Els vult aan: "Het hele Spraakteam is naar deze nieuwe verdieping verhuisd, inclusief de psychologische, logopedische en linguïstische onderzoeken. Hierdoor is meer ruimte voor hoortoestelcontroles en gesprekken op de eerste verdieping. Op de begane grond zitten de werkkamers en de behandelruimte van de Ster en de Knipoog."

Met het aannemen van nieuw personeel zijn Marcel en Els enigszins terughoudend. "We hebben in het Spraakteam een logopedist aangenomen en er zijn twee vacatures voor gedragswetenschapper", vertelt Els "Ik denk dat het goed is om de uitbreiding stapje voor stapje te doen, zodat we niet al te grote risico's lopen", vertelt Marcel. Els vult aan: "Omdat we niet veel extra mensen hebben aangenomen, is het effect van de uitbreiding nog niet zichtbaar op de wachtlijsten." Marcel en Els vinden het nog onzeker wat voor effect de uitbreiding heeft op de lengte van de wachtlijsten. "Aanbod creëert ook vraag", aldus Marcel. Els: "En hoe meer je gaat doen, hoe bekender je wordt en dat trekt ook weer mensen aan." Els verwacht überhaupt meer verwijzingen wanneer de dependance van het ACHN in Amsterdam een dag per week haar deuren opent. "We verwachten ook meer groei door de uitgebreide tinnituszorg die wij in de toekomst willen gaan aanbieden", aldus Marcel. Op een kwart tot een derde van de verwijzingen staat tinnitus vermeld. "In ons huidige tinnitusaanbod zitten beperkingen qua behandeltime. Met de nieuwe financiering hopen wij dat voor de patiënten met ernstige tinnitusklachten het aanbod wordt vergroot."

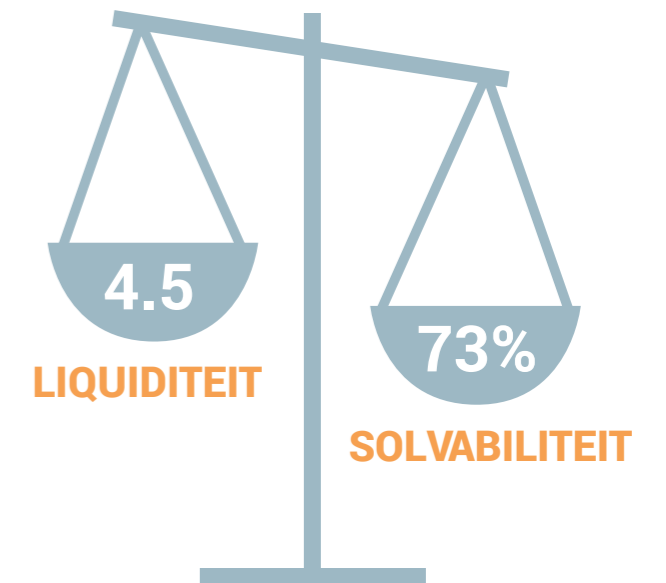
Al enkele jaren heeft het ACHN een ruimte ingericht voor het demonstreren van hoorhulpmiddelen. Sinds juli 2016 is de NSDSK aangesloten bij de Hoorinformatie, een initiatief van GGMD, Libra Revalidatie & Audiologie en Pento voor onafhankelijk advies op het gebied van hoorhulpmiddelen en -diensten. "Het is goed dat we via die weg ook te vinden zijn", aldus Marcel. Het ACHN onderzoekt samen met de andere Hoorinformatie hoe zij hun aanbod op elkaar aan kunnen sluiten. "Zo kunnen we gebruik maken van elkaars expertise. Het kost bijvoorbeeld veel tijd en moeite om de informatie van al die hoorhulpmiddelen up-to-date te houden. Het is makkelijker om dat samen te doen." Elke dinsdag heeft het ACHN een inloopspreekuur voor iedereen die een hoortoestel draagt en klachten ervaart in de communicatie. Tijdens dit spreekuur staat een medewerker van het ACHN de cliënten te woord. Een ander spreekuur dat het ACHN sinds 2016 heeft, is het telefonisch spreekuur voor professionals met vragen over TOS. Op maandag en dinsdag zijn Els en Sabine Sijbrands een uur beschikbaar om vragen te beantwoorden en mee te denken over cliënten. "Over het algemeen maken de mensen gebruik van de mogelijkheid en ik merk dat we daardoor minder tele-

fontjes op andere momenten krijgen. Het is prettig dat het nu meer geclusterd is."

Naast allerlei onderzoeken op gebied van spraak- en/of taalontwikkeling bij kinderen en gehoor geeft het ACHN jaarlijks voorlichting aan logopedisten in de regio. "In 2016 hadden wij een voorlichtingsmiddag georganiseerd over gehoor en vroegbehandeling voor kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS)", aldus Els. De voorlichting aan logopedisten komt meestal voort uit thema's die zij aandragen. "Het is dan vooral gericht op wat wij doen als ACHN op gebied van onderzoeken, wanneer je moet doorverwijzen naar een audiologisch centrum, of wat je adviseert aan ouders en opvoeders." Als voorbeeld noemt Els de vluchtelingenkinderen die amper twee maanden op school zitten en voor wie van alles wordt ingezet. "Logopedisten vinden het dan fijn om met ons te sparren. Dit doen wij graag. Het is gewoon leuk werk."

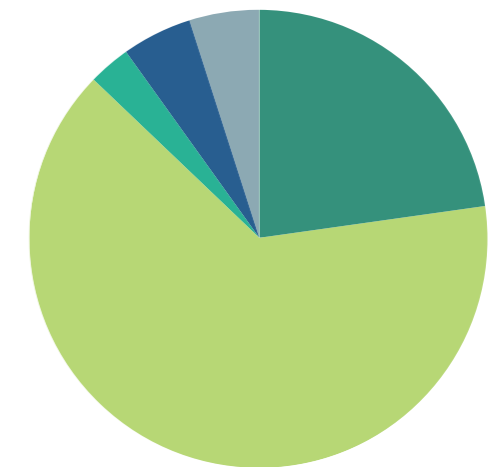
# DE FINANCIËN

	2016	2015
<b>ACHN</b>	2.276.378	2.288.579
<b>VB</b>	6.366.676	6.464.431
<b>O&amp;O</b>	299.167	262.394
<b>VOG</b>	446.721	428.223
<b>OVERIG</b>	471.332	353.063
<b>TOTAAL</b>	<b>9.860.274</b>	<b>9.796.690</b>



## OPBRENGSTEN 2016

- 23% | ACHN: zorgverzekeraars
- 65% | VB: zorgverzekeraars (ZG)
- 3% | O&O: Subsidies van fondsen
- 4% | VOG: dienstverlening aan JGZ instellingen
- 5% | Overig





Het begon met de vraag van Evelien Dirks, senior onderzoeker, aan Mary Pat Moeller, of zij haar een bezoek mocht brengen in Amerika. Het resulteerde in een roadtrip van tien dagen naar drie staten, drie locaties en vele inspirerende, bijzondere, leerzame ontmoetingen. Evelien en Isabelle Bogaers, teamleider van de afdeling Vroegbehandeling doof/slechthorend vertellen over hun roadtrip door de VS.

Evelien droomde al jaren van een bezoek aan Mary Pat Moeller, een Amerikaanse professor die zich met name richt op slechthorende kinderen. In eerste instantie had zij geen tijd. Toen Evelien dit vertelde aan professor Bruce Tomblin, die veel samenwerkt met Moeller, waaronder in een groot longitudinaal project met d/sh kinderen, nodigde Tomblin Evelien uit om langs te komen. "Uiteindelijk kreeg ik een e-mail van Moeller, dat ze het erg leuk zou vinden als ik ook bij haar langs kwam. Achteraf begreep ik ook waarom ze geen tijd had, je krijgt een heel programma", vertelt Evelien. Op de agenda stonden Iowa voor een bezoek aan Tomblin en Omaha voor een bezoek aan Moeller. "We wilden ook heel graag een bezoek brengen aan Christine Yoshinaga-Itano in Colorado. Zij is internationaal bekend en heeft als eerste aangetoond dat vroegbehandeling binnen zes maanden na de geboorte effectiever is dan wanneer je daarmee later zou starten. En dat mocht."

Het verschil in behandeling tussen de drie staten onderling en tussen de VS en Nederland is groot, volgens Evelien en Isabelle. "Elke staat heeft zijn zorgprogramma, wet- en regelgeving en financiering. De ontwikkeling van de zorg is afhankelijk van wie er aan het roer staat. Tijdens ons bezoek realiseerden we hoe bevoorrecht wij zijn, omdat al onze kinderen zorg kunnen ontvangen." Evelien vult aan: "In sommige staten in Amerika geeft 50% van de ouders geen vervolg aan de signalering. Dan wordt er geen diagnostisch onderzoek gedaan bij hun kind. Deze kinderen krijgen dus ook geen zorg aangeboden als dat nodig zou zijn. In Nederland is dat 2%. Waarschijnlijk komt dit doordat de zorg te ver weg is of doordat ouders de zorg niet kunnen betalen." In de Amerikaanse wetgeving is vastgelegd dat in de eerste drie jaar van een kind de zorg voornamelijk in de thuis-situatie moet plaatsvinden. "Kinderen kunnen dus pas vanaf drie jaar terecht op een behandelgroep. Bij ons is dat met anderhalf jaar." De grote afstanden hebben ook invloed op intensiviteit van de zorg. "Als alternatief is er in sommige centra zes weken Summerschool waar het

## EEN ROADTRIP DOOR DE VERENIGDE STATEN

INTERVIEW MET ISABELLE BOGAERS EN EVELIEN DIRKS

hele gezin aan deelneemt en kinderen worden opgevangen en begeleid", vertelt Isabelle. "In Iowa hebben ze het probleem van de afstanden en het doen van taaltesten en gehooronderzoeken opgelost met een volledig uitgeruste minivan", aldus Evelien.

De eerste stop van de roadtrip was bij professor Yoshinaga-Itano in Colorado. "Yoshinaga is heel erg betrokken bij de kinderen, als onderzoeker en als professor", vertelt Isabelle. Evelien vertelt verder: "Een van de onderzoeken die zij hebben uitgevoerd gaat over pragmatiek. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat dove/slechthorende kinderen minder goed ontwikkelde pragmatische vaardigheden hebben." Isabelle: "Wat ze daar dan heel mooi doen, is er meteen een interventie aan koppelen". Een tweede interessant onderwerp was de scholing van medewerkers. "Alle medewerkers die met dove/slechthorende kinderen werken volgen een intensief scholingsprogramma. Wij hebben op de agenda staan om te inventariseren of het mogelijk is een dergelijk programma naar Nederland te halen", aldus Evelien.

In Iowa lag de focus op onderzoek. "Het longitudinaal onderzoek naar slechthorende kinderen was heel bijzonder, omdat het nog niet eerder zo groots had plaatsgevonden. Het blijkt dat slechthorende kinderen en kinderen met licht en unilateraal gehoorverlies risico lopen op problemen in de taalontwikkeling", vertelt Evelien. Het onderzoek naar auditieve

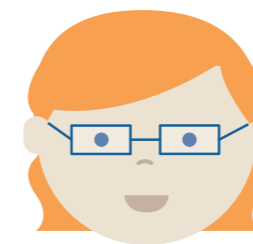
neuropathie was heel relevant, omdat de NSDSK een groot onderzoek hiernaar heeft lopen. "We spraken over de instrumenten en vragenlijsten die wij kunnen opnemen. Het onderzoek in Iowa laat zien dat kinderen met deze mate van gehoorverlies ook een achterstand hebben in hun 'theorie of mind'-ontwikkeling." Een derde interessant onderzoek is dat naar het effect van vroegtijdigheid van hoortoestellen. Resultaten tonen aan dat het vroeg starten met het dragen van hoortoestellen een belangrijke voorspeler is voor een gunstige taalontwikkeling. "Het bezoek aan Iowa heeft ons samenwerking gebracht met onderzoeker Elizabeth Walker. Wij willen gezamenlijk het fietsgedrag van dove en slechthorende kinderen vanaf 9 jaar gaan observeren in een virtual reality-omgeving, om te zien hoe zij inschattingen maken van risico's en hoe zij zich gedragen in het verkeer", vertelt Evelien.

De laatste stop van de roadtrip was Mary Pat Moeller in Omaha. "Wat een bijzondere en betrokken vrouw. Ze kent alle kinderen bij naam en alle kinderen kennen haar", vertelt Isabelle. Evelien: "Het centrum deed mij het meeste denken aan de NSDSK, met behandelgroepen en onderzoekers die er werken. Het voelde als thuiskomen." Isabelle: "Ze hebben ook een groot atelier vol met materiaal. Deze ruimte speelt een belangrijke rol in de behandeling, waarbij de focus ligt op het visueel maken van taal". Isabelle mocht ook mee op huisbezoek. "Een heel groot stuk van het huisbezoek gaat

op aan het invullen van formulieren en checklists, waarmee ze aantonen hoe het met het kind gaat. Bij ons kijken we veel meer naar de behoefte van het gezin. De kinderen zijn hetzelfde, de benadering is anders." In het onderzoeksziekenhuis waar Evelien meeliep deden ze onderzoek naar de reactie van slechthorende kinderen op rumoer in de klas. "De kinderen werden in een setting geplaatst met allemaal boxjes om hen heen en een VR-bril op, waardoor het leek alsof ze in een klaslokaal zaten met van allerlei kanten geluid. Wat zij zagen, is dat slechthorende kinderen veel meer om zich heen kijken om geluid te lokaliseren dan horende kinderen en dat is dan weer van invloed op hun leerprestaties." Evelien kreeg ook nog een privécollege van Moeller over het systeem dat zij hebben ontwikkeld om klankontwikkeling van dove/slechthorende kinderen in kaart te brengen. "Zij zien daarin een achterstand ten opzichte van horende kinderen. De NSDSK is ook gestart met een onderzoek naar klankontwikkeling bij jonge kinderen. Dat is een mooie parallel."

Het waren tien intensieve dagen voor Isabelle en Evelien met een vol programma. "We hebben heel veel goede contacten opgebouwd, heel veel geleerd en vooral heel veel inspiratie opgedaan", vertelt Evelien. Isabelle vult aan: "Ook hebben we gezien dat we als NSDSK internationaal gezien goed meedoen, en dat voelt fijn."

# ONZE MEDEWERKERS



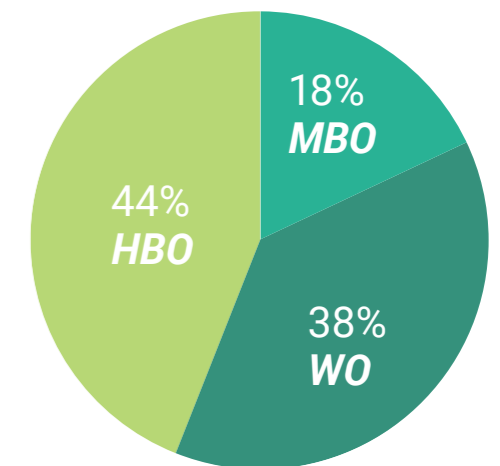
## DESKUNDIGHEID

**206.440**

uitgegeven

4.0% van brutoloonsonom

## OPLEIDINGSNIVEAU MEDEWERKERS



## MEDEWERKERS



## VERZUIM

**2016** 3.9% verzuim  
**2015** 5.5% verzuim

per 31 december

	2016	2015
<b>AANT. MW</b>	188	171
<b>FTE</b>	117,5	108,8



**32** medewerkers zijn bedrijfshulpverlener (BHV'er)  
**50** medewerkers kunnen EHBO verlenen aan kinderen



De tijd heeft niet stilgestaan op de afdelingen ICT en Financiën van de NSDSK. In de tien jaar dat Simone Pronk, hoofd Bedrijfsvoering en Controller, werkt bij de NSDSK is er heel veel veranderd. Tegenwoordig zijn privacy en informatieveiligheid belangrijke onderwerpen die aandacht vragen. Simone Pronk vertelt over de Wet Meldplicht Datalekken, informatiebeveiliging en nieuwe ontwikkelingen binnen de afdeling ICT.

Simone begon tien jaar geleden als Hoofd bedrijfsvoering/Controller en geeft sinds 2014 ook leiding aan de afdeling ICT. "De combinatie van de twee functies vind ik erg leuk. Ik houd van ICT en van cijfers." Voorheen deed Simone ook veel uitvoerend werk, zoals de implementatie van Profit en NSDSK-web, het intranet van de NSDSK. "Tegenwoordig houd ik mij op de afdeling ICT vooral bezig met het beleidsmatige deel en hebben wij Alain, onze applicatiebeheerder van Profit en NSDSK-web, voor het beheer." Simone weet graag hoe de systemen en programma's die de NSDSK gebruikt werken. "Dat praat makkelijker als er iets gebouwd of aangepast moet worden. Je spreekt dan in ieder geval dezelfde taal."

Toen Simone in 2006 begon stonden de servers nog in de kelder van de Lutmastraat in Amsterdam en in de bezemkast van de Rubenslaan in Alkmaar, waar toen het Audiologisch Centrum gevestigd was. De servers waren in eigen beheer. "Dat kon toen nog prima, omdat er minder dataverkeer was. Met het oog op de groei van dataverkeer en de veiligheid van de gegevens van onze cliënten hebben we in 2008 4Consult in de hand genomen en met hen een servernetwerk gebouwd." Informatieveiligheid wordt de laatste jaren steeds belangrijker. "Vooral sinds de invoering van de Wet Meldplicht Datalekken in januari 2016 is het nog belangrijker dat je de informatie goed beveiligd. Mocht bijvoorbeeld een laptop worden gestolen dan zorgen wij ervoor dat gevoelige informatie versleuteld is en niet zomaar op straat komt te liggen. Met de nieuwe wet moet je -ongeacht hoe goed je de informatie hebt versleuteld- het wel melden." De NSDSK heeft een procedure geschreven waarmee een eventueel datalek wordt gemeld bij de desbetreffende instantie en in het kwaliteitshandboek staat voor de medewerkers een stappenplan wat

zij moeten doen in het geval van een datalek.

De afdeling ICT bestaat uit vier mannen. "Michel Esveld is al 27 jaar in dienst bij de NSDSK. Hij weet alles van onze ICT! Hij heeft het Centraal Administratiesysteem Neonatale Gehoorscreening (CANG) ontwikkeld voor de afdeling Vroegtijdige Ontwikkeling Gehoorstoornissen en het webbased gemaakt. Daarnaast doet hij voor Care4 (cliëntregistratiesysteem van de afdeling Vroegbehandeling), de declaratiestroom. En hij helpt mij bij beleidsmatige zaken, het contact met 4Consult en zaken rondom informatiebeveiliging zoals de NEN7510." Kees van der Heiden is samen met Michel applicatiebeheerder van het CANG en is applicatiebeheerder van Care4. "Kees is druk met MoreCare4, een nieuwe webbased versie van Care4 met een cliëntenportaal, dat zijn we in 2017 aan het implementeren en is een groot project. Gideon Teeuwen is sinds een jaar applicatiebeheerder van OpenAC (het cliëntregistratiesysteem van het audiologisch centrum), ook houdt hij zich bezig met werkplekbeheer en bestelt hij alle ICT-spullen. Alain is applicatiebeheerder van NSDSK-web en Profit." Op de afdeling Financiën werken Marga Stofberg, zij doet de debiteurenadministratie en Folkert Venema, Assistent Controller, doet ook de crediteurenadministratie, betalingen en ondersteunt Simone bij het opstellen van de jaarlijkse begroting, de jaarrekening en managementinformatie." Sinds Simone tien jaar geleden startte op de afdeling

financiën is er het een en ander veranderd. "De boekhouding was nog in DOS, een behoorlijk verouderd boekhoudingsysteem, maar dat duurde gelukkig niet lang. Een jaar later hebben we Profit aangeschaft om het systeem op Windows te laten draaien. Dat was een hele verbetering."

Privacy en informatieveiligheid zijn belangrijke onderwerpen. "In 2016 hebben we veel energie en tijd gestopt in de bewustwording van medewerkers op het gebied van informatieveiligheid en privacy." Hieraan vooraf ging het opstellen van een informatieveiligheidsbeleid inclusief het uitbreiden van de gedragscode van de NSDSK. "Vervolgens hebben we een analyse uitgevoerd om te kijken hoe we ervoor stonden op het gebied van beveiliging. Hieruit kwam een aantal punten naar voren die wij hebben opgepakt, waaronder dus de bewustwording van medewerkers." In maart 2016 ging de maand van de veiligheid van start met tips, een quiz, posters en allerlei activiteiten om bewustzijn te creëren bij de medewerkers. Ook heeft de NSDSK een Masterclass georganiseerd met als onderwerp privacy. Het onderwerp werd organisatiebreed ingevuld. "Daarnaast hebben we een lang wachtwoord van minimaal 13 karakters geïntroduceerd en een bijbehorende richtlijn opgesteld en is Zorgmail aangeschaft, waardoor wij veilig kunnen mailen met zorgverleners die ook Zorgmail hebben. Naar de zorgverleners die geen Zorgmail hebben kunnen we mailen met 7Zip. Hierbij comprimeer je

de e-mail of encrypt je de e-mail van tevoren met een wachtwoord. Het wachtwoord bel je door of stuur je dan via de app." Naast de werkzaamheden in verband met privacy houden we ons bezig met het digitaliseren van de afdeling Human Resources via Profit. "Wij hebben in 2016 de workflows voor de leidinggevenden in kader van de Wet Poortwachter afgerond, zodat zij automatisch meldingen krijgen. Ook hebben we dashboards ingebouwd waaruit leidinggevenden allerlei informatie per periode kunnen halen, zoals ziekteverzuim, verlof, bezetting en gewerkte uren."

In 2016 is de overgang naar Citrix in gang gezet. "Dat is een soort 'schil' over ons huidige netwerk heen, waardoor wij meer mogelijkheden krijgen wat betreft het afspelen van filmpjes, het lezen van PDF's en allerlei andere extra mogelijkheden." In Citrix zit ook Sharefile waarmee makkelijker informatie gedeeld kan worden met derden. "Dit zou dan ook weer het probleem kunnen oplossen met het delen van privacygevoelige informatie met ouders en andere organisaties." Informatiebeveiliging is nooit klaar volgens Simone. "De NSDSK is altijd op zoek naar verbeteringen en innovaties om het werk voor onze collega's makkelijker te maken en onze informatie te beveiligen."

## DE TIJD STAAT NIET STIL BIJ DE NSDSK

INTERVIEW MET SIMONE PRONK



04 OKT

**NSDSK NR. 3 BIJ BESTE WERKGEVER EVENT 2016**

Oktober begon feestelijk voor de NSDSK. Naar aanleiding van het Medewerkersonderzoek dat eerder in 2016 werd gehouden kwam de NSDSK als nummer 3 uit de bus in haar categorie op het Beste Werkgevers event 2016.



14 NOV

**MASTERCLASS OUDERSCHAP, GEZAG, INFORMATIE EN PRIVACY**

Er werd weer een Masterclass georganiseerd. De Masterclass stond in het teken van twee thema's. Aan de ene kant ging het over privacy en beroepsgeheim en aan de andere kant over ouderschap, gezag en scheiding. Dit is boeiende thematiek waar medewerkers van de NSDSK dagelijks mee te maken hebben.

01 DEC

**NJC/TOS CONGRES TAALONTWIKKELING: STOORNIS OF ACHTERSTAND?**

De NSDSK was medeorganisator van het evenement Taalontwikkeling: stoornis of achterstand? Taal niet oké? Doe er wat mee! Een evenement gericht op jeugdartsen/ -verpleegkundigen, logopedisten, huisartsen, leerkrachten, beleidsmakers, en medewerkers van spraak/taalteams van audiologische centra. De NSDSK leverde ook een inhoudelijke bijdrage met een presentatie en verschillende posters.

OKTOBER

+ NOVEMBER

10 NOV

**BEËINDIGING PIV**

De coöperatie Partners in Verstaan werd na een succesvolle samenwerking beëindigd. Het Audiologisch Centrum Utrecht werd overgedragen aan Pento.



15 NOV

**ELO**

De online leeromgeving van de NSDSK werd vernieuwd. De leeromgeving heeft een nieuw uiterlijk, is overzichtelijk en gebruiksvriendelijker. De eerste NSDSK medewerkers volgden de NmG+ cursus binnen de vernieuwde omgeving.

DECEMBER

15 DEC

**EINDEJAARSBORREL**

Op 15 december sloten we het jaar feestelijk af met een eindejaarsborrel in Zandvoort.





Wilbert Koning is logopedist bij de afdeling Vroegbehandeling doof/slechthorend van de NSDSK. Zijn werk bestaat uit het begeleiden van dove/slechthorende kinderen van 0 tot 5 jaar, in het op gang brengen en stimuleren van hun communicatief vermogen. Wilbert vertelt over zijn liefde voor zijn werk, over de behandeling en over de toekomst van het vak logopedie.

Wilbert werkt sinds 2003 bij de NSDSK. Tot vier jaar geleden was hij logopedist op behandelgroep de Knipoog voor dove en slechthorende kinderen in Amsterdam en Alkmaar. "Nu bied ik samen met mijn collega's Nancy de Ruiter en Lianne van der Veen Externe Begeleiding Logopedie, oftewel begeleiding aan huis. Dit is voor kinderen die bij ons in zorg zijn en niet naar de Knipoog kunnen, of voor kinderen die wel op de Knipoog zitten maar extra ondersteuning nodig hebben." Wilbert ziet communicatie in de breedste zin van het woord, zowel verbaal als non-verbaal. "De eerste stap is het op gang brengen van contact en de non-verbale communicatie met kijken, reageren, mimiek en wijzen. Ik kijk wat het kind non-verbaal aangeeft, bijvoorbeeld dat het wegstijgt omdat het iets anders interessanter vindt. Dan haak ik daar op in." Voorafgaand aan de verbale communicatie zit een groot stuk non-verbale communicatie. "Dit komt, omdat de verbale communicatie bij dove en slechthorende kinderen vaak later op gang komt en er in de tussentijd ander

communicatief gedrag ontstaat. Het kind staat bijvoorbeeld minder open voor de ander, omdat het te weinig informatie kan oppikken uit wat de ander zegt, of omdat het zelf onvoldoende wordt begrepen." Wat Wilbert ouders probeert mee te geven is dat ouders en kinderen veel van elkaar kunnen leren en elkaar beter kunnen leren begrijpen door goed naar elkaar te kijken.

De behandeling vindt thuis plaats in aanwezigheid van de ouders. Wilbert komt gemiddeld een keer per twee weken bij de kinderen thuis. Als het goed gaat met de kinderen kan de frequentie omlaag. "Ouders houden de mogelijkheid om met mij of met de gezinsbegeleider contact op te nemen om vragen te stellen of om te overleggen of ze nog op de goede weg zitten." Wilbert vertelt verder: "Ik weet dat dit een sterk punt is van de NSDSK, dat we veel zorg op maat leveren. Dat is essentieel voor goede zorg." Wilbert levert zelf ook maatwerk wanneer hij de gezinnen bezoekt. Voor elk huisbezoek stelt hij een tas met spullen samen en stemt hij de behandeling af op het kind. "Ik noteer wat aanslaat, wat minder aanslaat of waar het helemaal geen interesse in

heeft. Ook kijk ik elke keer hoe het kind een stapje verder kan komen, ook qua cognitieve ontwikkeling." Wilbert is van mening dat testen van kinderen goed is voor onderzoek; voor het krijgen van zicht op de ontwikkeling van het kind en hoe deze ontwikkeling zich verhoudt tot de inzet die de NSDSK biedt. "Maar testsituaties kunnen belastend zijn voor het kind en voor de ouders. Het is een precare balans tussen wat je allemaal zou willen weten en wat je feitelijk nodig hebt of eigenlijk al weet."

In het verre verleden kwamen dove/slechthorende kinderen veel later in zorg. "De gemiddelde leeftijd lag vaak boven de 2 à 3 jaar, voordat duidelijk werd dat een kind niet goed kon horen." Met de invoering van de neonatale gehoorscreening is het in de eerste maand na de geboorte bekend of een baby gehoorverlies heeft. "Doordat de diagnose vroeg is gesteld en de behandeling vroeg wordt ingezet, voorkom je een hoop ellende. De eerste 6 jaar van een kind zijn cruciaal voor de ontwikkeling. Alles wat je laat liggen, kun je daarna nooit meer met hetzelfde effect inhalen." Ook betere hoortoestellen en cochleair implantaten hebben tegen-

woordig een sterk ondersteunende rol voor de spraak-/taalontwikkeling. Een andere belangrijke factor zijn de ouders. Om optimaal te leren communiceren met hun kind hebben zij extra vaardigheden nodig. "Het instrument dat wij hierbij inzetten is onder andere 'Natuurlijk Communiceren' waarbij wij ouders met elkaar in contact brengen en kennis en vaardigheden aanbieden. Hierbij kijken we heel erg naar wat nodig én haalbaar is. We willen niet dat ouders afhaken, omdat zij te hoge druk voelen."

Wilbert wil aan logopedisten die nu van de opleiding komen meegeven dat echt contact leggen met het kind heel belangrijk is. "Dat je als logopedist daarvoor alles inzet en dat je vanuit dat uitgangspunt kijkt wat het kind op dat moment leert, in plaats van dat je denkt 'ik ga het kind nu precies dit en dat even leren.'" Het is volgens Wilbert een balans vinden tussen wat je hebt geleerd tijdens de opleiding en kijken náár en het spelen mét het kind. "Er komt dan van alles voorbij. Op het ene moment ben je met articulatie bezig en op het volgende moment met woordenschat of non-verbale communicatie." Wilbert

vertelt verder: "Het belangrijkste is dat het jonge kind zich veilig voelt en plezier heeft in communiceren. Het gaat om kijken naar de mogelijkheden en niet naar de moeilijkheden. Het is ook werken aan het zelfvertrouwen. Communiceren heeft te maken met jezelf laten zien. Hoe een kind dat doet maakt niet uit, maar als je dat positief ontvangt dan neemt een kind dat zijn hele verdere leven mee."

Wilbert hoopt dat de toekomst van de logopedie nieuwe kennis op het gebied van taalvererving, spraakontwikkeling en de werking van de hersenen in het verschiet heeft. "Nieuwe inzichten zijn goed, maar ik wil ervoor pleiten dat de ontwikkeling van het kind altijd voldoende ruimte blijft krijgen." Wilbert gelooft dat elk kind zijn eigen mogelijkheden, gedrag, beperkingen en tijdspad heeft, en dat de begeleiding per kind verschilt. "We moeten nu en in de toekomst met onze professionele blik blijven kijken naar het kind en signaleren, zonder direct allerlei acties te ondernemen. We moeten steeds heroverwegen wat we voor het kind kunnen betekenen. Dat is maatwerk."

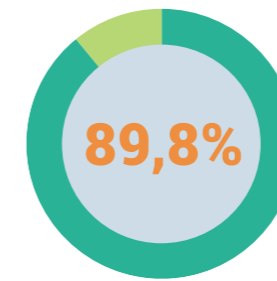
## PLEZIER IN COMMUNICEREN

INTERVIEW MET WILBERT KONING

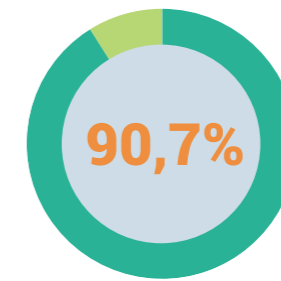


# MEDEWERKERS ONDERZOEK

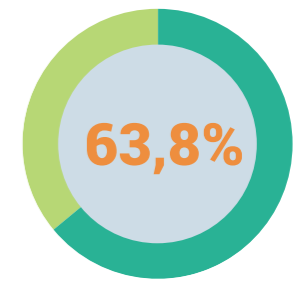
## RESPONS



NSDSK 2016



NSDSK 2013



BENCHMARK 2016

## BEVLOGENHEID



NSDSK 2016



NSDSK 2013



BENCHMARK 2016

## BETROKKENHEID



NSDSK 2016



NSDSK 2013



BENCHMARK 2016

## TEVREDENHEID



NSDSK 2016



NSDSK 2013



BENCHMARK 2016

**Beste Werkgeverscore**  
NR 3 Beste werkgever  
non-profit met minder dan  
1.000 medewerkers.



# COLOFON

## HOOFD- EN EINDREDACTIE

Marjolein Meester  
Carina Mulder

## VORMGEVING

Koen Hartog e.v.a.

## DTP

Passionals

## FOTOGRAFIE

Sietske Raaijmakers

## REDACTIE

Boukje Koop  
Marjolein Meester  
Carina Mulder  
Ernest Müter  
Simone Pronk

## RAAD VAN TOEZICHT

Mw. drs. G.J.C.M. Engwirda-Kromwijk  
Mw. drs. H.L.H.M. Darley MHSA  
Dhr. ir. J.I.M. de Goeij  
Prof. dr. S.E. Buitendijk

## RAAD VAN BESTUUR

Ernest Müter

## MANAGEMENT TEAM

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

## ONDERNEMINGSRAAD

Rosanne van der Zee  
Esmée Biel  
Ingrid Blokland  
Paulien Kip  
Sabine Sijbrands  
Maaïke van Dijk  
Katrien Slits

## CLIËNTENRAAD

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

## KLACHTENCOMMISSIE MEDEWERKERS

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

## KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN

Mw. mr. J.M. van Hall  
Mw. mr. J. Miedema  
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  
Yvette de Nijs

## FOBOCOMMISSIE

Hanneke Emmerik  
Saskia Sarneel  
Annemarie Rotteveel  
Maartje Zwaan  
Boukje Koop

# LOCATIES NSDSK



Behandelgroep voor peuters met een taalontwikkelingsstoornis (TOS):

**de Ster**



Behandelgroepen voor dove en slechthorende kinderen:

**de Knipoo**



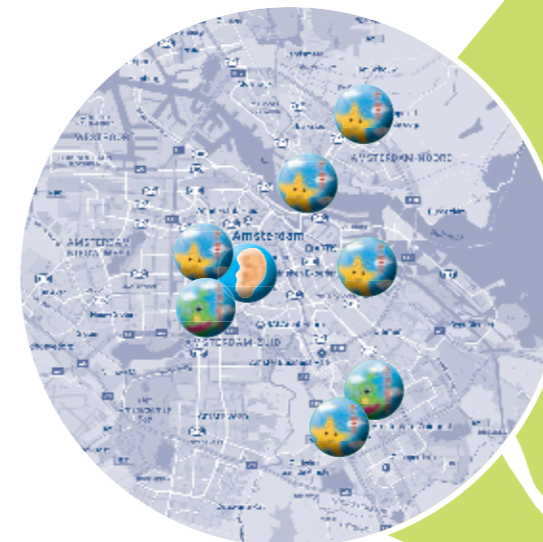
Behandelgroepen voor peuters met een fonologische stoornis:

**de Zon**



Audiologisch Centrum  
Holland Noord

NSDSK locaties in  
Amsterdam



Den Helder

Heerhugowaard

Zwaag

Alkmaar

Heemskerk

Driehuis

Purmerend

Haarlem

Uithoorn

Amsterdam

Hoofddorp

Hilversum

Leiden

Alphen a/d Rijn



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

**TELEFOON:** 020-5745945

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

**WWW.NSDSK.NL**