

**Voor wie is het AC ?**



**Het Audiologisch Centrum in een meertalige,  
multiculturele samenleving.**

**Gertrude van den Brink,  
Logopedist/ Socioloog**

# Van wie is het Audiologisch Centrum?



**Wat vindt u?**

**A. De verzekeraar of overheid**

**B. De (moeder)organisatie/ het bestuur/ de stichting**

**C. De professionals/ medewerkers**

**D. De klanten**

# Voor wie is het Audiologisch Centrum?



**Wat vindt u?**

**A. De verzekeraar of overheid**

**B. De (moeder)organisatie/ het bestuur/ de stichting**

**C. De professionals/ medewerkers**

**D. De klanten**

**Wat vindt u?**

**Stelling 1:**

**Elke klant heeft hetzelfde recht op toegang tot zorg in het AC.**

**Stelling 2:**

**Voor elke klant moet het niveau van zorg gelijk zijn.**

**Hoe zit dat bij u??**

**Stelling 1:**

**Wij kennen onze klant.**

**Stelling 2:**

**Ons AC is voor elke klant even toegankelijk.**

**Stelling 3:**

**Elke klant krijgt bij ons hetzelfde niveau van dienstverlening.**

**Meertalig opgroeien neemt toe en verdwijnt niet meer uit Nederland (in de wereld was dit allang normaal).**

**Ook meertaligen kunnen problemen hebben in horen en/of in de taalontwikkeling.**

**Een taal die niet met je is gesproken heb je niet kunnen leren.**

**De Nederlandse gezondheidszorg (dus ook de AC's) is bedoeld voor alle burgers.**

**En wat nog meer?**



**“De Nederlandse identiteit” bestaat slechts bij enkelen.**

**Elk mens heeft zijn eigen culturele bagage en heeft daar iets mee gedaan!**

**Verklaringen in “cultuur” kunnen werken als excuus in plaats van een uitdaging voor een oplossing.**

**Methoden, middelen en werkwijzen moeten zowel voor een- als voor meertaligen bruikbaar zijn.**

**Bij elke nieuwe aanschaf dient dit een check te zijn.**

**Bij ontwikkelen van nieuwe instrumenten mag de eis worden gesteld dat het voor iedereen toepasbaar is.**

**Medewerkers/ organisatie dienen te beschikken over competenties op het gebied van (interculturele) communicatie.**



## Wat zijn dat dan voor competenties?



**Bewust zijn van eigenaardigheden van de eigen manier van werken, zowel professioneel als organisatorisch.**

**Bewust zijn van de impliciete verwachtingen die u heeft van het gedrag van “de klant”.**

**Bereid zijn deze ter discussie te stellen, te nuanceren en expliciet te communiceren.**

**Van buiten naar binnen kunnen denken en werken.**

**Problemen kunnen zich in elke taal voordoen: hierop dient het AC een antwoord te hebben in mens en middel.**

**Cultuur is een slechte voorspeller van gedrag van een individu.**

**Kennis over cultuur kan wel helpen bij het begrip om de aansluiting te kunnen maken.**

**Communicatie is het sleutelwoord!**