



LVT LOWVISION —TOTAAL—

Low Vision Totaal

Zorg die begint bij bewustwording

Op een bedrijventerrein in Wateringen komen de lijnen van Low Vision Totaal samen. Hier werkt het team aan één duidelijke ambitie: zorgen dat mensen met een visuele beperking weten wat er mogelijk is. Bewustwording, noemen Anouk en Raymond dat zelf.



Tot vorig jaar spelen Anouk Vel en Raymond de Kuijper zelf nog geen actieve rol binnen Low Vision Totaal. Dat verandert op het moment dat hun wordt gevraagd of zij het bedrijf samen willen voortzetten. Ze doen dit samen en vormen naast privé nu ook op de werkvloer een team. Beiden zijn direct enthousiast en zitten vol ideeën. Over moderniseren, digitaliseren en vooral over hoe de zorg voor slechtziende mensen beter kan aansluiten op het dagelijks leven. Ze deelden al langer de wens om ooit samen iets te doen, juist omdat hun achtergronden elkaar goed aanvullen. Anouk en Raymond staan nu ongeveer een jaar samen aan het roer en in de dagelijkse praktijk werkt die samenwerking zoals gehoopt.

Anouk vertelt dat de eerste periode bewust in het teken staat van de basis. “We hebben de eerste zes maanden eigenlijk gebruikt om alles te digitaliseren en goed neer te zetten. Zorgen dat processen kloppen en dat er rust en overzicht is.” Pas daarna ontstaat ruimte om verder te kijken en stappen te zetten. Die keuze werpt snel zijn vruchten af. In het afgelopen halfjaar is Low Vision Totaal verdubbeld, zowel in het aantal cliënten als in personeel. Waar de focus eerst ligt op moderniseren en digitaliseren, ontstaat daarna ruimte voor groei.

**“OP HET MOMENT DAT HET
VOOR DE OPTICIEN OPHOUDT,
BEGINT VOOR ONS HET WERK”**

Vanaf het begin is één uitgangspunt leidend: zorg moet plaatsvinden daar waar mensen leven. Low Vision Totaal werkt niet meer vanuit ziekenhuizen of praktijkruimtes, maar komt bij mensen thuis. “Je ziet pas wat iemand nodig heeft als je daar bent,” zeggen Anouk en Raymond.

“Dan zie je bij welke verlichting iemand probeert te lezen, hoe ver die vaste stoel van de televisie af staat en welke hobby ergens in een hoek is weggemoffeld omdat het simpelweg niet meer lukt.”

Die manier van werken vraagt ook om een andere basis. De verhuizing naar het nieuwe kantoor in Wierden, afgelopen november, is dan ook geen symbolische stap maar een praktische.

Het team werkt door het hele land en dit is de plek waar alles samenkomt. Voor overleg, training, kennisdeling en om samen verder te bouwen.

**“VANAF HET BEGIN IS ÉÉN
UITGANGSPUNT LEIDEND: ZORG
MOET PLAATSVINDEN DAAR WAAR
MENSEN LEVEN”**

Bewustwording als rode draad

Dit woord brengt het gesprek steeds weer terug naar de kern. “Dat is eigenlijk ons allergrootste probleem,” zeggen Anouk en Raymond. Niet omdat de hulpmiddelen er niet zijn, maar omdat veel mensen, waaronder veel professionals, niet weten wat er mogelijk is. Dat merken ze dagelijks in

▷ de praktijk. “De meest gemaakte opmerking die we terugkrijgen van mensen is: ik wou dat ik dit tien jaar eerder wist,” zegt Anouk. Er zijn veel mensen die al jaren niet meer lezen of bepaalde dingen hebben losgelaten, terwijl dat met de juiste hulpmiddelen vaak gewoon weer kan. Die onbekendheid speelt niet alleen bij cliënten, maar ook in de zorgketen. Opticiens zien vaak als eerste dat iemand vastloopt. De sterkte klopt, de bril is goed, maar iemand blijft terugkomen met klachten. “Daar stopt het voor de opticiens vaak,” zegt Raymond. “En dat is precies het moment waarop wij iets kunnen betekenen.” Het gaat daarbij nadrukkelijk niet om overnemen, maar om aanvullen. “Wij sturen ook weer veel mensen terug naar de opticiens,” zegt Anouk. Raymond sluit zich daarbij aan. “Het is geen óf óf. Het is én én. Op het moment dat het voor de opticiens ophoudt, begint voor ons het werk.”

Van zien naar beleven

Low Vision Totaal komt altijd bij mensen thuis. Dat huisbezoek is gratis en vormt de basis van hun werkwijze. Niet één keer, maar altijd twee keer. Eerst om te inventariseren, te testen en te kijken wat in de dagelijkse situatie past. Daarna komen ze opnieuw langs om hulpmiddelen te leveren, te installeren en alles rustig uit te leggen. Tijdens die huisbezoeken gebeurt vaak meer dan alleen meten en passen. Het gesprek speelt een grote rol. Wat lukt nog wel en wat niet meer. Die observaties bepalen ook wat ze wel en niet adviseren. Verkopen om het verkopen is nadrukkelijk niet de insteek. Als iets geen toegevoegde waarde heeft in het dagelijks leven, dan wordt het ook niet ingezet.

Ook na levering blijft Low Vision Totaal betrokken. Ze kijken of hulpmiddelen daadwerkelijk gebruikt worden. “Wij regelen het ook met de zorgverzekeraar,” zeggen ze. En ook als de situatie verandert, blijven ze betrokken. “Als iemand overlijdt, moeten hulpmiddelen vaak weer als bruikleen terug. In plaats van dat nabestaanden dat zelf moeten uitzoeken, regelen wij dat.”

Blindfluencer

Een verhaal dat regelmatig terugkomt in het gesprek, is dat van een vrouw die zichzelf de blindfluencer noemt. Raymond vertelt: “Ze heeft haar man verloren bij een ongeluk. En heel kort daarna werd ze zelf snel bijna blind en bijna doof. Dat is extreem heftig.” Anouk vult aan. “Ze was ineens afhankelijk van haar kinderen.” Met een voorleesapparaat krijgt ze haar zelfstandigheid terug. Ze kan weer zelf boodschappen doen en dingen lezen. Die vrijheid deelt ze nu met anderen. “Ze zegt altijd: als ik er maar één iemand mee help, dan is het al goed.” Het is precies de reden waarom Low Vision Totaal het afgelopen jaar zelf ook zichtbaarder wordt. Via hun website en social media delen ze filmpjes van cliënten die voor het eerst met een hulpmiddel aan de slag gaan. Jong en oud doen daaraan mee. De emotie bij dat eerste moment. Het terugzien van foto's, het kunnen lezen van tekst en het herkennen van wat er om je heen gebeurt.

“WE ORGANISEREN ROADSHOWS DOOR HET HELE LAND. BIJEENKOMSTEN WAARIN ONTMOETING EN BELEVING CENTRAAL STAAN”

Kleine handelingen, groot verschil

Bij Low Vision Totaal zijn ze zijn continu bezig met de vraag hoe ze wereld toegankelijker en aantrekkelijker kunnen maken. “Het mag best wat luchtiger,” zeggen ze. Door het anders te laten zien, ontstaat bewustwording bij mensen die anders niet met low vision in aanraking komen. Het helpt om de branche opener, zichtbaarder en eigen-tijds te maken. VoxiVision speelt daarin een belangrijke rol. Niet als technisch hoogstandje, maar als praktisch hulpmiddel dat laat zien wat er kan. Teksten voorlezen, geld herkennen, barcodes scannen. Kleine handelingen die in het dagelijks leven een groot verschil maken.

Roadshows

Bewustwording ontstaat voor Anouk en Raymond niet alleen online, maar juist ook door het gesprek aan te gaan. Vanuit die overtuiging organiseren ze roadshows door het hele land. Bijeenkomsten die ze zelf opzetten en waarin ontmoeting en beleving centraal staan.





Ze kiezen daarbij bewust voor uiteenlopende locaties. Soms een kerk of een hotel, plekken waar de doelgroep zich prettig voelt. Maar steeds vaker kijken ze ook verder. “Volgend jaar willen we dit bijvoorbeeld in een stadion doen,” vertellen ze. Niet omdat het moet, maar omdat het iets toevoegt. “Het is leuk om mensen een plek te bieden die tot de verbeelding spreekt. En om te laten zien wat er mogelijk is.”

Tijdens die bijeenkomsten werken ze samen met andere leveranciers. Hulpmiddelen kunnen worden uitgeprobeerd en ervaren. Van oplossingen die helpen bij dagelijkse handelingen tot technologie die meer vrijheid geeft. “Dan zie je mensen ineens begrijpen wat er mogelijk is.” De reacties zijn positief, niet alleen van bezoekers, maar ook binnen het team. “Iedereen wil erbij zijn,” zeggen ze. “Omdat je voelt dat dit werkt.” Jong of oud, uiteindelijk spreekt het iedereen aan.

Anders kijken

Die frisse blik zoeken Anouk en Raymond ook bewust buiten hun eigen bubbel. Hbo-studenten lopen regelmatig mee binnen Low Vision Totaal. “Wij noemen ze gekschend onze brugklas,” zeggen ze. “Maar ze kijken zó anders.” Ze stellen vragen die hen scherp houden. Waarom is iets zo ingericht? Waarom kan iets niet eenvoudiger? “In de opleiding optometrie is anderhalve dag besteed aan low vision,” zegt Anouk. “Dat is alles.” Juist daarom blijven mensen hangen. “Ze komen hier binnen en zeggen: hier willen we meer over leren.”

Ook achter de schermen staat alles in het teken van vooruitdenken. Omdat wat zij nodig hebben niet bestaat, bouwen ze het zelf. Een eigen softwaresysteem waarin alles samenkomt. Cliëntgegevens, verslaglegging, communicatie en het contact met zorgverzekeraars. Het systeem groeit mee en wordt continu verbeterd.

“Deze markt staat niet stil,” zegt Raymond. “Maar de mensen die er al jaren in werken, wel.” Inmiddels komt daar verandering in. Websites worden vernieuwd, systemen aangepast en ideeën opnieuw bekeken. Dat juichen ze toe. “Daar wordt de hele branche beter van.”

**“VERWIJZEN IS GEEN
VERLIES. HET IS JUIST
EEN MANIER OM IEMAND
COMPLEET TE HELPEN”**

Rol van de optiek

Low Vision Totaal is recent opnieuw NUVO-lid geworden en dat sluit direct aan bij de wens om bewustzijn te vergroten. “We willen dat opticiens weten dat wij bestaan en wat we doen,” zegt Anouk. “Om mensen verder te helpen op het moment dat het voor de opticiens ophoudt.” Volgens Raymond zit daar nog vaak een drempel. “Verwijzen is geen verlies. Het is juist een manier om iemand compleet te helpen.” Via het doorverwijzerportaal kan een opticien eenvoudig iemand aanmelden. “Wij regelen de rest.” Het huisbezoek is gratis en er volgt altijd een tweede bezoek voor levering en uitleg. “Dat geeft rust. Voor iedereen.”

Waar Low Vision Totaal naartoe werkt, is helder. “Er zijn zó veel mensen die hulp nodig hebben en niet weten dat deze er is,” zegt Anouk. “Dat willen we veranderen.” Raymond vat het samen. “Op het moment dat iemand merkt dat het niet meer gaat zoals vroeger, moet het vanzelfsprekend worden dat je denkt: hier kan iemand mij helpen. Dáár werken we elke dag aan.”

Door: Chantal Schoonhoven