

Mondhygiënist Lilian Schouten is doof en heeft twee eigen praktijken:

‘Veel patiënten hebben niet eens in de gaten dat ik niet kan horen’

Mondhygiënist Lilian Schouten heeft een auditieve beperking: ze hoort niets. Dat heeft haar er niet van weerhouden om twee succesvolle mondhygiënistenpraktijken op te bouwen. Een inspirerend gesprek over karakter, doorzettingsvermogen, de juiste mensen om je heen én bescheidenheid. “Ik doe al 37 jaar gewoon mijn werk.”

Tekst **Sacha Eikenboom** Beeld **Vincent Knoops**

Anvankelijk volgde Lilian Schouten een opleiding tot medisch analist. Maar nadat ze een aantal maanden in het lab werkzaam was, besepte ze toch vooral een mensenmens te zijn. “Mensen helpen was toen al mijn passie. Mijn toenmalige vriend studeerde tandheelkunde en via hem kende ik het beroep van mondhygiënist. Dat leek me wel wat: rechtstreeks contact met mensen, waarbij je direct zorg kunt verlenen. Dus besloot ik in 1987 om de opleiding tot mondhygiënist aan het ACTA te volgen”, vertelt ze lachend.

Zesde zintuig

De bovenstaande alinea lijkt simpel. Maar praten zonder ook maar iets te kunnen horen, is niet vanzelfsprekend (net zomin trouwens als het - met zo'n beperking - volgen van een opleiding in een tijdperk waarin van digitale communicatie nog absoluut geen sprake was). Toch doet Schouten mondeling haar verhaal, dat ze soms met gebaren ondersteunt. Daarbij is ze goed te verstaan. “Mijn ouders hebben me oraal opgevoed, zonder gebarentaal. Als klein meisje ging ik bovendien naar een school voor doven, waar ik een fijne onderwijzer had die me begreep. Naast leren lezen heb ik van hem leren praten. Ik kan

ook goed ‘spraak afzien’, ofwel liplezen. Daarbij heb ik een soort zesde zintuig ontwikkeld, waarbij ik aan de lichaamstaal of ogen van mensen kan zien of ze me begrijpen én wat zijzelf bedoelen.”

“Daarnaast beschik je over enorm veel doorzettingsvermogen”, vult haar man Vincent Knoops - eveneens bij het gesprek aanwezig - aan. “Niet alleen op de werkvloer, maar ook privé. Je hebt onder andere drie marathons gelopen, waaronder de marathon van New York. Voor de start van die marathon was je verschrikkelijk ziek en toch heb je 'm uitgelopen. Dat zegt wel wat over je wilskracht. Ook heb je de opleiding gedaan voor voetreflexoloog en ben je orthomoleculair voedingsadviseur.” Schouten knikt. “Ja, dat is nu eenmaal mijn karakter. Mensen zeiden vroeger weleens ‘Ach joh, wees toch tevreden met wat je hebt’. Maar zo zit ik niet in elkaar. Ik wil altijd verder.”

‘Ik kan aan de lichaamstaal van mensen zien of ze me begrijpen’



Passie ontdekt

Hoe doe je kennis op als je niet kunt horen wat de docent zegt? Bij haar opleiding aan het ACTA mocht Schouten gebruikmaken van de aantekeningen van medestudenten. Met één van hen is ze nog steeds goed bevriend. “Ik kon destijds niet gebruikmaken van een tolk en er waren geen computers, iedereen noteerde de lesstof op papier. Dus keek ik goed naar wat er gepresenteerd werd en las ik later alle aantekeningen meerdere keren goed door.”

Na het behalen van haar diploma vond Schouten direct een baan bij een orthodontistenpraktijk in Haarlem. “Ik heb daar vijf jaar gewerkt, erg leuk, kinderen zijn vaak zo spontaan. Op een bepaald moment kreeg ik een baan aangeboden bij een grote parodontologiepraktijk in Eindhoven. Hier heb ik ontdekt dat paro mijn passie is. Het is maatwerk, elke patiënt is anders en je bouwt echt een band op met patiënten. Er komen ook zo veel factoren bij kijken, paro blijft altijd interessant. Daarnaast werkte ik in meerdere tandartspraktijken. Het was een zeer leerzame periode, waarin ik veel complexe aandoeeningen heb kunnen behandelen en zeer veel geleerd heb. Vandaar dat ik veel paro-expertise heb. Het mooiste compliment dat ik van een tandarts kreeg, is dat hij zei dat ik kleine wonderdjes verricht.”

Communicatie

Naast vakinhoudelijke handelingen vereist het werken in de mondzorg uitgebreid communiceren. Hoe belemmerend is een auditieve beperking in het contact met patiënten in de praktijk? Schouten legt uit dat haar beperking daarbij geen hindernis vormt. “Bij binnenkomst van een patiënt is er altijd tijd voor een praatje, mensen kunnen hun verhaal doen en ik kan daarop reageren. En ja, mijn uitspraak is dan misschien iets anders. Zo vroeg een patiënt eens uit welk land ik kwam, omdat hij zich afvroeg met welk accent ik praatte. Veel patiënten hebben niet eens in de gaten dat ik niet kan horen.”

Telefonisch contact is een stuk minder vanzelfsprekend. Knoops: “Toen ik Lilian in 1995 leerde kennen, was zij al een paar jaar als vrijgevestigde mondhygiënist in Deurne aan het werk. Overdag behandelde ze patiënten, ’s avonds en in het weekend deed ze administratie of bestellingen en plande ze afspraken met patiënten in. Dat ging eerst met een faxapparaat, later maakte ze gebruik van de KPN Teksttelefoon, een telefoondienst die de patiënten belde en de afspraken via een beeld/teksttelefoon terugstuurde. Al snel ben ik haar, naast mijn eigen werk, gaan helpen om

patiënten ’s avonds en in de weekenden terug te bellen. Nadat de mobiele telefoon z’n intrede had gedaan, werden patiëntentelefoontjes naar mij doorgeschakeld. Werkweken van zeven dagen waren voor ons eerder regel dan uitzondering. Vanaf 2009, toen de praktijk uit zijn jasje groeide, hebben we baliepersoneel in dienst genomen, met name voor de telefonische dienstverlening.”

‘Er is geen tolk in de behandelkamer aanwezig’

Droom gerealiseerd

Met de Praktijk voor Mondhygiëne Lilian Schouten realiseerde Schouten in 1987 haar droom: een eigen praktijk als vrijgevestigd mondhygiënist. De praktijk groeide snel, mede als gevolg van de vele verwijzingen uit de regio oost-Brabant. In 2003 startte Schouten tevens een praktijk in Helmond, om zo dichterbij haar destijds jonge kind te kunnen zijn. De praktijk in Deurne groeide, verhuisde naar een groter onderkomen en bood ook financieel ruimte voor het aannemen van personeel. Inmiddels heeft Schouten – verdeeld over twee praktijken – een team van zes mondhygiënisten, één preventieassistente en een officemanager, er zijn drie behandelkamers. Haar man staat waar mogelijk paraat: naast zijn beroep als freelance-fotograaf doet hij de financiële kant van de praktijk en onderhoudt hij, samen met officemanager Karin, de contacten met leveranciers. Zo kan Schouten zich volledig richten op datgene wat ze het liefste doet: patiënten behandelen.

Schouten: “Bij het opbouwen van de praktijken of het uitvoeren van mijn beroep heeft mijn auditieve beperking op geen enkel vlak belemmeringen opgeleverd. Ik heb nooit vooroordelen bij patiënten of collega’s gemerkt. Ik plan geen extra tijd voor behandeling, er is geen tolk in de behandelkamer aanwezig. Ik kan volop gaan voor kwaliteit, wil dat patiënten kundig en respectvol benaderd en behandeld worden, waarbij preventie een centraal thema is. Die filosofie deel ik met mijn team. Daarbij is Karin in de praktijk mijn luisterend oor, we praten veel met elkaar.”



‘Mensen zeiden vroeger:
“Wees toch tevreden
met wat je hebt.” Maar
zo zit ik niet in elkaar’

Tolk

Natuurlijk houdt Schouten haar vakkennis up-to-date, ze bezoekt regelmatig congressen, houdt haar KRM-punten op peil en heeft zelfs haar bachelor gehaald. Onlangs heeft ze nog de opleiding Toezicht-houdend medewerker stralingsbescherming tand-heelkunde gedaan. In drukbezochte ruimtes maakt ze nu, in tegenstelling tot vroeger, gebruik van een tolk. Die extra onkosten worden vergoed door UWV, het is de enige financiële tegemoetkoming voor haar beperking waarvan Schouten in haar werk gebruik kan maken. Knoops: “Alle kosten, zoals administratief personeel, komen op eigen conto. Een oneerlijke situatie ten opzichte van een reguliere praktijk die deze kosten niet heeft. Een goede kennis van Lilian, die in de Tweede Kamer zit, gaat zich ervoor inzetten dat zelfstandigen met een beperking een tegemoetkoming daarvoor krijgen.”

Schouten: “Ik ben wel blij met de hulp van een tolk. Soms regel ik een tolk die mij één op één vertelt wat er gezegd wordt, waar nodig ondersteund met gebaren. Heel soms maak ik gebruik van een schrijftolk. Deze typt direct in wat er gezegd wordt, waarbij ik

op een ander scherm meeleeft. Een tolk is echter geen vakgenoot, dus ik ben altijd extra alert op het beeldmateriaal. Ook tijdens praktijkvergaderingen zorg ik dat er een tolk aanwezig is. Indien nodig kan Vincent, die voor tolk gestudeerd heeft, ondersteuning bieden.”

Drie jubilea

Knoops: “Dit jaar viert Lilian drie jubilea: ze is 35 jaar mondhygiënist, de praktijk in Deurne bestaat 30 jaar en de praktijk in Helmond viert een 20-jarig bestaan. Verder uitbreiden van de praktijk is niet de bedoeling, kwaliteit leveren blijft prioriteit. En ook dat zegt wel iets over Schoutens karakter en doorzettingsvermogen. Ze staat niet graag op de voorgrond, is bescheiden, maar heeft ondertussen zó veel bereikt. Ze heeft altijd de drive gehad om verder te komen, waarbij ze zich niet heeft laten hinderen door een auditieve beperking. Ik ben echt super trots op haar.”

Schouten tot slot: “Ik wilde ooit arts of verpleegkundige worden, maar dat zat er gezien mijn auditieve beperking niet in. Gelukkig vond ik een beroep waarin ik zorg kan verlenen in een één-op-ééncontact met een patiënt, ik ben nog altijd blij met die keuze. In mijn behandelkamer ben ik een mondhygiënist en doe ik gewoon mijn werk. Na 37 jaar doe ik dat nog altijd met veel plezier.” ■