

'HET WAS ZOEKEN NAAR WELKE VRAGEN JE MOEST STELLEN'



Verzekeringsartsen **Chantal Gielen** en **Kevin de Decker** stapten over op telefonisch spreekuur

Niet naar een UWV-kantoor hoeven voor een sociaal-medische beoordeling, maar door de verzekeringsarts gebeld worden. Het overgrote deel van de klanten was er positief over, zo is de ervaring van adviseur verzekeringsartsen Kevin de Decker en Chantal Gielen. 'Mensen waren blij dat we de moeite namen om contact met ze op te nemen.'

Toen de eerste lockdown van kracht werd, overlegden verzekeringsartsen in allerijl hoe zij hun gesprekken toch konden voortzetten. Gielen, destijds werkzaam in district Den Haag-Leiden: 'We hadden al vrij snel een leidraad opgesteld over hoe je op een goeie manier een telefonisch spreekuur kunt houden. De enorme veerkracht van artsen was fantastisch om te zien.' In zijn district Noord-Holland Noord zag De Decker die positieve instelling ook. 'Er heerste een groot gevoel van urgentie. Iedereen wilde een steentje bijdragen om Nederland aan

de gang te houden. Tegelijkertijd hadden artsen vragen: hoe zorg ik voor een correcte dienstverlening naar de klant? Er was veel behoefte aan houvast en richtlijnen.'

Winst bij bellen

Ervaring was er al wel met telefonische gesprekken. De Decker: 'Maar dan ging het om een specifieke klantengroep, waarvan de belastbaarheid duidelijk was. Nu moesten we het voor alle klanten regelen. Het was zoeken naar welke vragen je moet stellen. In het begin heb ik mensen wel teruggebeld omdat ik tijdens het schrijven van mijn rapport ineens dacht: dit heb ik nog niet scherp. Zo'n 80 procent van de menselijke communicatie is non-verbaal. Hoe iemand zijn jas ophangt, op de stoel gaat zitten, je een hand geeft; die informatie neem je mee in je beoordeling. Als je belt, valt dat allemaal weg. Je moet er door middel van vragen achter komen wat iemand precies kan en wat niet.'

Thuisituatie

Gielen merkte dat het bellen anders werd ervaren door mensen met psychische

klachten. 'Zij voelden zich vaak meer op hun gemak, in hun eigen veilige thuisituatie. Ze vertelden me veel meer dan bij een fysiek spreekuur. Daar heb ik veel winst van het bellen gemerkt.' De Decker herkent dat, maar vult aan: 'Toch is het ook bij psychische klachten belangrijk om iemands mimiek en houding te kunnen zien. Later, toen we gingen beeldbellen, kon dat. Ander voordeel van beeldbellen was dat een begeleider of familielid ook makkelijk bij het gesprek kon aanhaken.'

Scheelt reistijd

Samen met district Limburg hielden Gielen en De Decker na een paar maanden een enquête onder hun collega's naar de ervaringen met het telefonische spreekuur. Daaruit bleek dat fysieke gesprekken nodig zullen blijven voor de beoordeling van een deel van de (fysieke) klachten, maar dat bellen een bruikbaar alternatief is. De Decker: 'Voor ons haalt het wel een stukje werkvreugde weg. Je mist je collega's.' Vooral voor de klant heeft (beeld)bellen voordelen. Gielen: 'Het scheelt hun ook reistijd en mensen hoeven geen vervoer te regelen.'