

Onderzoek naar beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek

Inleiding

Als gevolg van de coronamaatregelen hebben de NVvA en de SRA besloten dat de arbeidsdeskundige onderzoeken tijdelijk via beeldbellen of, als dat niet mogelijk is, telefonisch mogen plaatsvinden. Maar wat betekent dit eigenlijk voor de dagelijkse praktijk van de arbeidsdeskundige? Daar is de afgelopen maanden onderzoek naar gedaan. Om op basis van de resultaten verdere afspraken te maken over beeldbellen bij arbeidsdeskundige onderzoeken.

Resultaten

TUCHTRECHTELIJK PERSPECTIEF

Er is tot nu toe geen toename van klachten waargenomen binnen het Tuchthuis als gevolg van het inzetten van beeldbellen. Het inzetten van beeldbellen brengt risico's met zich mee in de toenaderingsverantwoordelijkheid en het zorgvuldig handelen. Uit de groepsinterviews met arbeidsdeskundigen bleek bovendien dat een advies van de SRA rondom het gebruik van beeldbellen gewenst is.

PERSPECTIEF ARBEIDSKUNDIGEN

Wanneer fysiek contact niet mogelijk is, zoals ten tijde van de lockdown, geven arbeidsdeskundigen bij bepaalde activiteiten de voorkeur aan beeldbellen boven telefonisch contact. Beeldbellen biedt meer mogelijkheden dan telefonisch contact om zoveel mogelijk non-verbale signalen te kunnen signaleren en/of om zoveel mogelijk zicht te hebben op de (werk)omgeving.

Als fysiek contact wél tot de mogelijkheden behoort, vereisen werkplekonderzoek en onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk altijd fysiek contact. Ook het bespreken van de uitkomst van een beoordeling moet volgens de geïnterviewden fysiek plaatsvinden.

Beeldbellen wordt als goed alternatief gezien voor fysieke afspraken bij: het uitvragen/checken van gegevens, zoals opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon; het toepassen van hoor- en wederhoor; het uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie- en arbeidsmogelijkheden; het maken

Methode

De inzet van beeldbellen is vanuit drie perspectieven belicht.

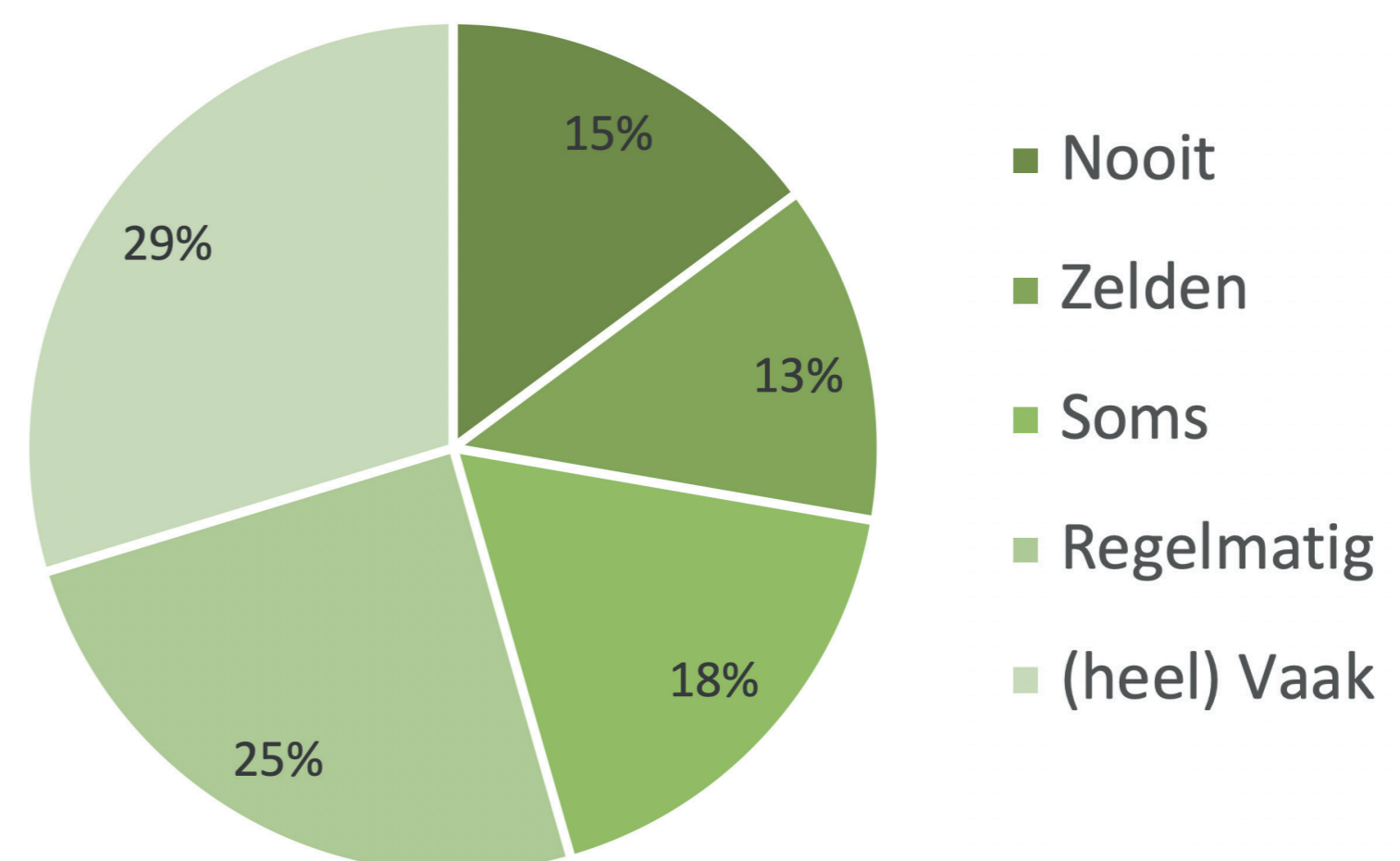
Om **tuchtrechtelijke vragen** rondom het beeldbellen te beantwoorden, hebben we vijf professionals van de verschillende niveaus van het Tuchthuis geïnterviewd. Dit Tuchthuis is door de SRA opgezet en ziet erop toe dat de arbeidsdeskundigen handelen volgens de principes van de gedragscode die de SRA heeft opgesteld.

Om een breed beeld te krijgen van de **ervaringen van arbeidsdeskundigen** met beeldbellen ten opzichte van fysiek contact en telefonisch contact hebben we een digitale

enquête uitgezet onder arbeidsdeskundigen. Specifiek zoomden we in op de overwegingen van arbeidsdeskundigen om beeldbellen al dan niet in te zetten, op de (on)tevredenheid met beeldbellen, en op de invloed van beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek op de kwaliteit van het onderzoek en besluit. De enquête is ingevuld door 193 arbeidsdeskundigen. Vervolgens hebben 26 arbeidsdeskundigen deelgenomen aan groepsinterviews, waarin dieper is ingegaan op de uitkomsten van de enquête.

Om een compleet beeld te krijgen hebben we ook met 15 **klanten** diepte-interviews gehouden.

FREQUENTIE INZET BEELDBELLEN AFGELOPEN MAANDEN IN KLANTCONTACT



van afspraken voor het re-integratietraject; het bespreken van de uitkomst van een beoordeling. Het moet dan wel primair gaan om het uitvragen van feitelijke informatie – er moeten geen controversiële onderwerpen worden besproken en er moet een beperkte hoeveelheid informatie worden uitgevraagd – of om het maken van procesafspraken. Dat beeldbellen in bepaalde gevallen mogelijk is, wil overigens niet zeggen dat het de voorkeur heeft. Want: je weet als arbeidsdeskundige niet welke informatie je potentieel mist.

KLANTPERSPECTIEF

Klanten willen inspraak hebben in de in te zetten contactvorm; of het nu gaat om fysiek contact, beeldbellen of telefonisch contact. Veel klanten vinden het voordeel van fysiek contact boven beeldbellen en telefonisch contact dat de arbeidsdeskundige zich een completer beeld van hen kan vormen, doordat ook non-verbale signalen kunnen worden opgepikt. Toch kunnen bepaalde belemmeringen in de persoonlijke situatie van de klant maken dat een klant de voorkeur heeft voor beeldbellen boven fysiek contact.

Conclusies

Arbeidsdeskundigen maken een zorgvuldige afweging om tot de keuze te komen om beeldbellen al dan niet in te zetten. Veel arbeidsdeskundigen zeggen dat zij professionele autonomie belangrijk vinden. Van daaruit moet het volgens hen, ook in de toekomst, een keuze zijn om te beeldbellen óf te kiezen voor fysiek contact. De opdracht van de arbeidsdeskundige is volgens hen immers leidend. Zij vinden het belangrijk om vanuit de opdracht in samenspraak met de klant te kijken welke contactvorm mogelijk is. Ook klanten geven nadrukkelijk aan dat zij het belangrijk vinden inspraak te hebben in de in te zetten contactvorm.